

市人大常委会原副主任、省消保委主任沈卫国 来池调研指导工作

4月27日，市人大常委会原副主任、省消保委主任沈卫国在省消保委江来秘书长的陪同下，来到池州市工商质监局调研指导消费维权工作。

市工商质监局马长征局长汇报了2016年至今我市的消费维权工作情况。沈卫国主任听取完汇报后，充分肯定了我市消费维权工作取得的成绩，并对我局的消费维权工作提出殷切希望：一是任重道远，积极主动。新的消费业态出现后，消费者维权出现了更多的问题，维护消费者合法权益不能停留于3.15当天，应该搭建更广的平台，发挥更大的空间；二是量力而行，尽力而为。工商质监部门和消保委在组织建设、人力等方面存在一些问题，职能也有交叉，但两者目的一致，又各有优势，关键是要加强协作，提高效能，依法办事；三是扩大宣传，争取支持。全力做好宣传工作，包括对消费维权方面取得成效的宣传，要让党委、人大、政府、消费者及经营者了解我们在做什么。加大对法律法规等消费维权知识的宣传，要让消费者知道通过什么渠道、如何维权，通过卓有成效的工作争取各级党委、人大、政府、消费者乃至全社会的支持。

池州市消保委

2017年消费维权年主题： 网络诚信 消费无忧

为贯彻党的十八大以来关于“发挥消费对增长的基础作用”的精神，落实新修订的《消费者权益保护法》，以及拟将通过的《消费者权益保护法实施条例》和正在全国人大常委会审议的《电子商务法》，结合当前国际国内消费维权工作面临的问题和挑战，推动消费环境持续改善，在广泛征集消费者和社会各界意见的基础上，中国消费者协会确定2017年年主题为“网络诚信 消费无忧”。

“网络诚信 消费无忧”的涵义：一是倡导网络经济下诚信经营，强化网络经营者责任意识，切实落实法定义务，自觉保护网络消费者合法权益；二是建立完善网络消费者知情权、求偿权、交易权以及安全权等方面的消费者权益保护制度，发挥“互联网+”给消费生活和经济发展带来的新动力；三是发挥消协组织社会监督和桥梁纽带作用，搭建网络消费者保护社会共治平台，构建紧密相连的网络命运共同体，建设消费无忧的网络消费环境。





编 印 单 位 安徽省消费者权益保护委员会
法 律 顾 问 安徽省消费者权益保护委员会律师团

编 委 会
主 任 沈卫国
副 主 任 金启建
编 委 江 来 张路明 罗 勇 胡 茵
周 鹏 王 张 樊具山 金 雷
余 兵 钱扬平 侯建华 王吉星
杨 勇 汪 淳 钟 林 喻薇莉
张顺理 陈 波 王晓震 万冬鸣
兰文军

主 编 江 来
编 审 张路明
责 任 编 辑 王文博
编 辑 孙 初 董 杰 金小武 王 灿
刘 勳

《安徽消费者》编辑部
地 址：合肥市宁国路 112 号工商大厦 1301、1316 室
邮 编：230001
电 话：0551-64675176、64675171
传 真：0551-64675176
在线阅读：www.ah315.cn
E - mail: ahxfz315@126.com
印刷单位：合肥国元印务有限公司
印刷日期：2017 年 4 月 30 日
印 数：1000 份

《安徽消费者》发送对象：
安徽省消费者权益保护委员会成员单位；全省各级消保委

声 明

版权所有，《安徽消费者》编辑部保留所有权利。未经书面许可，不得以任何形式复制、翻印、使用《安徽消费者》的任何图文。

■由于选用了部分国内资料图片，敬请作者及时与《安徽消费者》编辑部联系，并领取稿酬。

Contents 目录

01 2017年消费维权年主题：网络诚信 消费无忧

■ 3·15宣传活动

- 04 安徽省2017年3·15宣传活动总结
- 06 安徽省2017年3·15宣传活动掠影

■ 典型案例

- 08 2016年安徽省工商系统十大消费维权典型案例
- 12 安徽省旅游局行政处罚案例
- 14 安徽省消保委发布2016年十大典型案例
- 16 安徽省烟草专卖局2016年度卷烟市场典型案例

■ 权威发布

- 18 安徽省工商局关于床上用品质量抽查检验情况通报
- 19 安徽省工商局关于电动自行车质量抽查检验情况通报
- 20 安徽省工商局关于皮鞋质量抽查检验情况通报
- 21 安徽省食品药品监督管理局关于公布2017年第12期食品安全监督抽检信息通告

■ 维权前沿

- 26 品牌手表表带断裂 消保委调解双方和解
- 26 青少年购买手机维权案
- 27 手机多日未修好 消保委协调已换机

■ 案例分析

- 28 家纺洗涤损坏纠纷维权案
- 29 房屋装修质量缺陷维权案

■ 消费提示

- 30 加强共享单车管理 让消费者骑行无忧
- 31 谨慎理性，远离保健品消费陷阱
- 33 三十款实木复合地板比较试验结果
- 37 消费警示：谨慎选购空调

■ 信息速递

- 38 “疯狂”的瘦脸针

■ 市场调查

- 40 关于规范预付式消费的几点建议

■ 法律法规

- 42 《民法总则》十大亮点解读

■ 生活指南

- 44 年底前所有房源接入国家平台炒房者将遭遇麻烦



- 封一 网络诚信消费无忧
- 封二 市人大常委会原副主任、省消保委主任沈卫国来池调研指导工作
- 封三 投诉回音
- 封底 “安徽消费者”微信号“ahxfz315”



市人大常委会原副主任、省消保委主任沈卫国来池调研指导工作

安徽省2017年3·15宣传活动总结

安徽省消保委围绕服务五大发展美好安徽建设的总要求，按照中消协的统一安排，结合实际，争取领导重视，动员社会各界广泛参与，精心组织开展了一系列3·15宣传纪念活动，形成了良好的舆论氛围，促进了我省消费环境的改善。

一、突出重点

全省消保委宣传活动突出三个重点。一是《消法》、我省《条例》和国家工商总局网络监管相关规定；二是“网络诚信 消费无忧”年主题；三是消保委和各部门消费维权工作成果、亮点。省工商局党组书记、局长朱斌率省局相关处室和消保委有关人员做客安徽交通广播，畅谈消费维权，解析网络监管法律法规，点评消费维权典型案例。省消保委副秘书长（主持工作）江来接受安徽卫视、安徽电视台公共频道、科教频道等媒体专访，全面解读年主题，介绍维权举措。省消保委编印《消法》《条例》读本10万多册，组织安徽日报、新安晚报、安徽商报、市场星报、合肥晚报、江淮晨报和中国消费者报等主流媒体开设专版、编辑《2016安徽消费维权报告》全面介绍省消保委和省直有关部门2016年维权工作成果和2017年重要维权举措，展现消费维权正能量。

二、加强监督

全省消保委以3·15活动为契机，加强对网络经营者和家用汽车、家电、旅游等行业的监督。合肥、淮南、芜湖、池州等地召开电商企业座谈会，签署诚信经营承诺书或倡议书；六安、芜湖设立电商平台企业消费维权服务站；芜湖开展大学生小微电商创业指导培训，将诚信守法经营融入青年电商创业理念之中。针对消费者投诉反映的问题，省消保委对凯巨百脑汇（合肥）电子信息有限公司进行了约谈，提出整改意见；芜湖、滁州等地集体约谈投诉较多的经营者。铜陵、池州等地开展热点领域消费调查，发现消费问题，了解消费心声，及时向有关行政部门报告。宿州、安庆、亳州等地对汽车4S店、食品、保健品企业和诚信单位、诚信承诺入盟企业进行诚信守法经营专题培训。各地根据我省《条例》规定，开展了诚信单位评选活动，正面引导，大兴诚信经营之风。

三、注重引导

全省消保委紧扣年主题，围绕网络消费、食品药品、家用汽车、商品房、家装建材等热点领域开展消费引导活动。省消保委组织开展了走进诚信企业系列消费体察活动，第一站走进安徽江淮汽车集团，参观生产线，试乘试驾纯电动新能源汽车。合肥市消保委联合市工商局网监局开展“我当一天网络消费监督员”网络消费体察活动，组织消费者志愿者参观市工商局网监局监测中心、市工商局12315消费者申诉举报指挥中心和

合肥（蜀山）电子商务产业园；安庆、淮南等地组织消费者走进食品企业、生态农业旅游区、公共服务企业开展消费体察；黄山、马鞍山、亳州、宣城及广德县、宿松县等组织大型现场咨询服务活动，宣讲新消费理念，传授识假辨假知识，为消费者解疑释惑；省消保委和淮南、铜陵、芜湖、宿州、广德等地开展了送消费知识进大学校园、商场、社区、乡村和家庭等活动。

四、力求创新

全省消保委力求创新宣传活动方式，打造活动新载体。省消保委为适应互联网+时代消费维权工作需要，启动安徽“智慧315”工程，并在淮北、滁州两市先行试运行。省消保委开通微信公众号、微博、微网站，并与融媒体协同，开辟互联网宣传便捷通道。淮北、滁州、蚌埠、滁州、六安、马鞍山等地315电视晚会等“传统”节目反响热烈，宿州、铜陵、阜阳、池州等地通过开通微信公众号，举办网络知识竞赛，发送公益短信等方式开展互联网支撑下的点对点教育引导工作，提升消费者维权能力。

五、推动共治

全省消保委争取领导支持，以纪念3·15为契机，加强与有关部门、行业组织、媒体的工作协作机制建设。省消保委建立3·15联络员会议制度、3·15新闻发布会制度，3·15纪念活动在政府主导下，统一组织实施，统一对外发布，统一开展活动。省消保委与与省电子电器服务业协会共同建立“安徽省电子电器行业维权办公室”；与安徽电视台公共频道、新安晚报社分别签署了《天天3·15》栏目消费维权合作备忘录，并在新安晚报设立首家媒体消费者维权联络站。合肥、淮南、芜湖、六安等地加强与网监部门协作，建立网络投诉协调处理工作机制；蚌埠、安庆和广德等地配合政府相关部门开展市场专项整治、质量抽检、农资打假、销毁假冒伪劣商品等活动。省消保委和各地消保委充分发挥律师团、志愿者作用，形成了全社会共同关注、切实维护消费者权益的良好氛围。

六、扩大影响

全省消保委开展一系列宣传纪念活动，3·15品牌影响力进一步扩大。据统计，我省今年3·15期间，各级党政领导参加各类活动642人次，全省召开新闻发布会54场，制作电视、广播、报纸专题、专栏节目193个，公布案件536件，设立投诉咨询点719个，现场受理投诉1197件，接受咨询80190人次，印发各类宣传资料1067272份。形式多样，内容丰富的宣传纪念活动，进一步强化了经营者诚信守法经营的自律意识，增强了广大消费者依法维权的意识和能力，消费者权益保护的法律法规和年主题更加深入人心。

省消保委

安徽省2017年3·15宣传传

活动掠影

网络诚信 消费无忧



3月15日，省工商局党组书记、局长朱斌做客安徽交通广播畅谈消费维权

3月13日，省工商局党组成员、副局长闵义山出席新闻发布会并致辞



新闻发布会上，省工商局、省质监局、省食药局、省旅游局、省物价局、省烟草局、省证监局和省消保委等8家单位发布2016年典型案例、2017年消费维权举措；省高院、省保监局提供了书面发布材料。



3月14日下午，省工商局、省消保委与新安晚报社联合召开消费维权座谈会

3月13日，省消保委副秘书长（主持工作）江来接受安徽电视台采访

3月13日，省消保委召开2017年3·15新闻发布会，省直28家单位出席会议，10家单位发布维权案例和维权举措，中央驻皖及省内23家新闻媒体参加发布会。



马鞍山市消保委组织消费维权志愿者代表进超市开展消费体验

淮北市消保委开展送消费知识进校园活动



淮南市消保委召开网络经营者代表座谈会并现场签订诚信经营承诺书

芜湖市消保委联合有关部门组织开展小微电商创业培训活动



省消保委组织消费维权志愿者、媒体记者、基层消保委工作人员走进江淮集团开展“走进诚信企业”消费体察系列活动



省消保委走进商场、大学、社区，开展消费维权法律知识宣传咨询服务活动

2016 年安徽省工商系统 十大消费维权典型案例

1、安庆市工商质监局调处误导老年人购物案

2016年8月20日，安庆市工商质监局12315中心接到一起由“健康讲座”引发的群体投诉。8月12日至19日，安庆市某科技有限公司在市经济技术开发区的一家酒店内以健康讲座为名，通过赠发小礼品吸引人员，有200余人参加了讲座，绝大部分是老年人。讲座前期曾以今天交款购物明天退款的方式进行商品销售。8月19日，有53位老人购买了主办方推荐的商品，包括羊毛被、空气净化器、破壁养生机、水质处理器四件套，主办方开出的收款收据显示价格合计为2900元。这一次，主办方并未如之前一样于次日退款，而是在当天中午收款后离开会场，结束讲座。

接诉后，安庆市工商质监局迅速指定属地的开发区市场监管分局办理。执法人员立即对健康讲座的主办方，安庆市某科技有限公司的相关证照进行核实，并对用于现场销售的商品依法抽样送检。因老人们认为主办方的促销活动涉嫌诈骗，公安部门同步展开调查，经调查后认为不构成诈骗行为。

执法人员组织多名老年人和该公司的法定代表人进行了长达6个小时的调解，通过宣传《消费者权益保护法》等相关法律规定，使主办方认识到相关促销行为存在不当之处，也使老年人明白“天底下没有免费的午餐”。经调解，该公司全权负责老人所购商品的售后服务，并补偿每位参与购物的老人1000元，共计5.3万元人民币。

2、宣城市工商质监局调处跨省网购纠纷案

2016年12月7日，宣城市工商质监局12315中心接到湖北省孝感市消费者龙女士投诉，称其8月30日在淘宝网宣城某网店购买了价值1000元某品牌卫浴镜前柜，收到货后发现该商品左侧立脚断裂，与商家联系，商家确认后同意退货。消费者通过孝感某物流公司将货物退回宣城某网店。9月2日，商家收到退货，当场拆封发现物流公司运输途中造成镜前柜的柜身中间断裂且无法修复，拒收。龙女士遂向湖北孝感市工商部门投诉，经调解，孝感某物流公司在此次货物托运过程中未要求投诉人将托运商品加固，负有部分责任，赔偿商品货值的一半损失500元。另一半损失，建议由龙女士向宣城市12315中心投诉，由宣城某物流公司赔偿。

接诉后，宣城市工商质监局产业园区工商质监所通过微信与龙女士沟通，取得了相关证据。经调解，根据《快递市场管理办法》第二十条和《消费者权益保护法》第十条规定，宣城某物流公司赔偿消费者200元，店商申请赔偿300元。这起跨省网购消费纠纷，历时4个月，经过湖北、安徽两地工商质监部门的多次调解，由两地物流、店商三家企业共同赔偿，终于获得圆满解决。

3、黄山市工商局调处机票会员卡使用受限案

2016年6月21日，黄山市工商局12315中心接到市长热线转来的投诉，消费者丁先生反映他4月底在黄山



机场候机厅内办理了“龙行天下”会员卡，销售人员称该卡充1200送1500，以后买机票可以直接抵扣。近期，消费者购票时却发现此卡除每次只能抵扣100元外，剩余部分必须现金支付，消费者认为受到欺诈，向工商部门求助。

接诉后，工作人员立即联系丁先生详细了解情况，经核实，初步认定龙行天下服务部在销售会员卡过程中涉嫌虚假宣传。6月23日下午，工作人员前往机场候机厅内龙行天下服务部调查，据机场负责人介绍，该服务部自2014年起租赁机场候机厅2楼门面营业，机场方面对其相关证照进行审查，手续齐全。服务部经理表示其销售的贵宾会员卡充1200返1500，卡内共2700元即时到账，可享受系列会员优惠，购买机票时卡内金额根据订票时间、里程、航线等每次可抵扣100-500元不等，销售时已和消费者解释清楚。

根据《消费者权益保护法》第八条和第二十条规定，工作人员指出，该会员卡在购买机票时使用抵扣金额有明显的限制，对消费者的利益和选择有重大的影响；且现场宣传材料和会员卡上均未发现限制条件说明，在销售过程中也未和消费者签订书面合同，无法排除销售过程中有虚假或引人误解宣传的嫌疑；同时在销售后未出具发票等相关凭证，侵害了消费者的合法权益，要求该服务部暂停会员卡销售，立即整改。经调解，该服务部当场将1200元退还丁先生，同时提交了书面整改承诺书，承诺落实整改措施，丁先生对调解结果表示满意。

4、合肥市工商局调处涉嫌销售冒牌酒案

2016年1月12日，消费者王某向合肥市工商局消保局投诉，称其2015年12月28日、29日和2016年1月9日，分3次从合肥某烟酒店以优惠价格购买了7000余元的35件（共140瓶）某品牌白酒。为确保其购买的白酒是正品，消费者每次都索取了《收款收据》，并要求该店经营者在每件酒的外包装上签字确认。经营者沈某与其妻子分别在3份《收款收据》上和每件酒的外包装签署了一个“沈”字。近日打开其中1瓶酒请朋友品尝时，发现是假酒，请求维权。

接诉后，消保局执法人员当即与某品牌酒厂家打假人员进行了联系，在确认系假冒白酒后，立即到该店进行核查。但经营者只承认其曾销售35件某品牌的白酒给该消费者，现场否定消费者投诉的假冒白酒是其销售的。为查明真相，执法人员将现场检查笔录、经营者沈某和其妻子的签字样本、连同35件酒送至安徽某司法鉴定中心进行司法笔迹鉴定。司法鉴定意见为：35件某品牌白酒的外包装上的“沈”字笔迹，27个是经营者沈某书写的，8个是其妻子书写的。面对《司法鉴定意见书》，经营者沈某不得不承认其销售假酒的事

实。按照相关规定，沈某不仅赔偿了消费者的经济损失，同时该局还对其作出没收假冒白酒和罚款的行政处罚。

5、宿州市工商局调处不履行购房合同案

2016年10月25日，宿州市埇桥区市场监管局12315中心接到市民陈先生投诉，反映其10月2日在宿州某置业有限公司售楼部订购房屋（别墅）一套，建筑面积192.82平方米，原价10430/平方米，总价款为2011112元。双方商定：优惠9.3折后为9700元/平方米，总价款为1870354元，并签订购房协议书，陈先生按约当场支付定金10万元。10月22日陈先生到售楼部办理购房手续时，发现该公司竟然擅自将原协议中优惠部分由原订9.3折改为9.5折，并称如不同意签约，定金不退，且公司决定10月30日恢复原价。双方发生纠纷，协商无果。

接诉后，中心工作人员经过调查了解，陈先生反映情况属实，因近期房价直线上涨，该公司认为当时协商的折扣过低，想要提高价格。根据《合同法》第十条、第四十二条和第一百零七条，及《消费者权益保护法》第十六条和第五十三条规定，该公司的行为属违规操作。经调解，该公司同意履行协议书约定的内容，按9.3折扣价售房，并向投诉人赔礼道歉。

6、芜湖市工商局调处汽车三包纠纷案

2016年11月上旬，芜湖市工商局12315中心接到消费者投诉，反映其2015年元旦时在某4S店购买一辆新车，首保在该店进行，第二次保养未在该店进行，现在车子出现质量问题，消费者要求维修，该4S店要求消费者付费。

接诉后，12315中心立即登记并转市场规范管理局进行处理。市场规范管理局接到工单后，联系双方核实情况，消费者所反映情况基本属实。该4S店辩称，因消费者的车辆第二次保养不是在该店做的，所以不予保修。根据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第三十条规定，消费者只要按使用说明书上的规定和周期（使用品质有保证的配件）进行定期保养（4S店或非4S店均可），并有可信、完整的保养记录，就可享受“三包”服务。4S店以“不在本店保养维修就不能享受三包服务”为由推脱保修义务，明显有失公平和合理，侵犯了消费者的自主选择权和公平交易权。经调解，经营者同意等配件到货后为消费者免费维修。

7、淮南市工商局调处认购房屋预收款案

2016年7月5日，淮南市工商局12315中心接到消费者郑女士投诉，反映其在淮南某房产销售公司看中一套房屋，听了销售人员介绍后，觉得不错，便签订了购房认购书，交了10000元认购金。多方了解楼盘信息后，郑女士觉得该房屋不能满足自己的住房需求，想退认购金，与经营者协商无果。

接诉后，中心工作人员核实了解相关信息，并约谈该房产销售公司负责人。该公司负责人开始坚持认为，双方签订了认购协议，不愿退还消费者的认购金。根据《安徽省消费者权益保护条例》第三十七条规定，商品房买卖合同签订前，消费者放弃购买的，商品房开发经营者应当全额退还预收的费用。郑女士交付认购金后，未与经营者签订商品房买卖合同，其所交的认购金，应当全额退还。经调解，经营者退还消费者认购金10000元。

8、铜陵市工商局调处健身卡消费纠纷案

2016年7月15日，铜陵市工商局12315中心接到消费者朱女士投诉，反映其和爱人2015年1月在某健身俱乐部各自办理了一张1386元的健身年卡，并在合同上约定，暂不开卡，激活后开始计时。朱女士办卡后一直没去健身，2016年7月9日晚持卡去该俱乐部健身，商家表示2015年6月卡就已被商家激活，现在两张卡已作废，如要使用，每张卡还要再加700多元。朱女士认为对方行为违反合同约定，而且也没有接到商家任何形式的通知，要求正常使用健身卡，商家不予接受。

接诉转办后，铜陵市经济技术开发区市场监管局工作人员立即联系商家负责人核实情况，对方承认是在该俱乐部开业当天将消费者的健身卡擅自激活的。根据《消费者权益保护法》第十六条和《合同法》第一百零七条规定，该俱乐部应按合同约定全面履行义务，其擅自激活开卡行为已违约，应依法承担相关责任。经调解，商家同意给消费者重新激活开卡，开卡后再开始计时，提供一年的健身服务。

9、六安市工商质监局查处侵害消费者个人信息案

2016年6月1日，六安市工商质监局接到举报，执法人员依法对安徽瑞昌投资管理有限公司的经营行为进行检查，发现其涉嫌非法获得个人信息用于经营活动。

经查，2016年3月23日，安徽瑞昌投资管理有限公司为了获取更多的客户资源，安排员工利用QQ联系上一位非法销售个人信息的卖家，经商谈花费150元购买到了8000个电话号码。随后，该公司又安排14名员工每天拨打这些电话号码，有针对性的与对方沟通进而介绍有关产品，寻找发展潜在客户。执法人员在该公司现场查获了员工们的通信记录本，经对部分员工的问讯，证实了该公司非法购买、使用消费者个人信息用于经营活动的违法事实。

依据《消费者权益保护法》第二十九条和第五十六条规定，当事人通过互联网购买个人信息，并以营利为目的使用这些信息，构成侵害消费者个人信息行为。六安市工商质监局对当事人作出责令改正违法行为，并罚款5万元的行政处罚。

10、马鞍山市工商局调处商家未履行承诺案

2016年1月上旬，马鞍山市工商局12315中心接到消费者路先生投诉，反映其在当涂县某明珠家具店购买的家具，商家承诺2015年12月25日到货，但超过半个多月仍然没送到，投诉要求处理。

接诉转办后，当涂县市场监管局姑孰分局工作人员第一时间到商家进行了认真调查，商家辩解是由于厂家暂时缺货，导致其违约。依据《消费者权益保护法》第十六条和《合同法》第一百零七条规定，商家由于自身原因不能按期送货，应当承担违约赔偿责任。经调解，商家承诺投诉人订购的家具推迟到1月22日前送达，同时赔偿600元逾期未履行合同的赔偿金。

安徽省旅游局行政处罚案例

案例 1：安庆市蓝天旅行社有限责任公司超范围经营韩国 7 日游案。

2016 年 3 月 8 日，安庆市旅游局接到群众举报，安庆市蓝天假日旅行社有限责任公司在当日的《安庆日报》、《安庆晚报》同时刊登“安庆日报携手蓝天旅行社重磅推出 4 月 28 日炫动韩国邮轮七日游”招徕广告。安庆市旅游局执法人员分别约谈安庆报鼎文化传播有限公司（安庆日报社广告中心）法人代表（副总经理）邬昊和安庆市蓝天旅行社有限责任公司法人代表何彪，双方均认可该韩国游线路产品由安庆市蓝天旅行社有限公司提供，安庆报鼎文化传播有限公司负责在《安庆日报》、《安庆晚报》宣传推广，双方签有《旅游业务合作协议书》。根据《中华人民共和国旅游法》第 29 条“旅行社经营出境旅游业务的应当取得相应的业务经营许可”的规定，依据《中华人民共和国旅游法》第 95 条，鉴于安庆市蓝天旅行社有限责任公司在调查期间能够积极配合，主动承认违规事实，及时终止合作，未因此违规经营行为导致旅游质量纠纷或者旅游者投诉的情况，且违法行为情节较轻，初次违法，没有造成旅游者经济损失。安庆市旅游局决定给予安庆市蓝天旅行社有限责任公司罚款人民币 10000 元，并责令停业整顿 1 个月的行政处罚，同时对该社直接负责的主管人员何彪罚款人民币 2000 元的行政处罚。

案例 2：马鞍山中国国际旅行社有限责任公司超范围经营赴台游业务案。

2016 年 4 月 5 日，省旅游质监所转办游客王明磊投诉马鞍山中国国际旅行社有限责任公司组织的赴台旅游时所购物品在办理退货过程中引发的纠纷，王明磊向马鞍山市文化和旅游委员会递交了投诉书、旅游合同、旅游费刷卡记录、旅游费发票、购物小票、物品证书以及马鞍山中国国际旅行社有限责任公司出具的代为办理退货物品的收条等材料。马鞍山市文化和旅游委员会执法人员前往马鞍山中国国际旅行社有限公司（马鞍山市花山区湖东路 58 号），向出境部主管胡越出示执法证件后，依法进行了检查，对该公司工作人员于梅、法定代表人章启武进行了调查询问，对位于马鞍山市花山区湖东路 58 号的马鞍山中国国际旅行社有限责任公司擅自经营赴台旅游业务予以确认。根据《中华人民共和国旅游法》第 29 条第 1 款第（二）项、《大陆居民赴台湾地区旅游管理办法》第 3 条的规定，依据《中华人民共和国旅游法》第 95 条，马鞍山市文化和旅游委员会决定给予马鞍山中国国际旅行社有限责任公司没收违法所得 800 元，罚款人民币 10000 元，停业整顿 1 个月的行政处罚，同时对该社法人代表章启武罚款人民币 2000 元的行政处罚。

案例 3：焦作市幸福旅行社有限公司淮南分公司向不合格供应商违规订购产品和服务案。

2016 年 7 月 11 日，省旅游质监所接游客裴学珑举报焦作市幸福旅行社有限公司淮南分公司使用无营运资



质车辆从事旅游客运。裴学珑反映，焦作市幸福旅行社有限公司淮南分公司组织的“关山-宝泉-郭亮村 3 日游”，使用 营运资质车辆（黑 B11747 号车辆）带着 11 位游客往返行程 1400 公里，裴学珑提供了举报材料、旅游合同及当事车辆照片 5 张。鉴于车辆籍地不在安徽省，省旅游质量监督管理局发函至黑龙江省齐齐哈尔市道路运输管理处，函请协助查询号牌号码为黑 B11747 号的客车是否取得旅游客运经营许可，经黑龙江省齐齐哈尔市道路运输管理处查明，车号黑 B11747，车辆所有人为程伟，使用性质为非营运，未在齐齐哈尔市道路运输管理处办理旅游客运车辆营运手续，未取得旅游客运经营许可，随即，省旅游质量监督管理局将获取的证据移交淮南市旅游局。根据《中华人民共和国旅游法》第 97 条第 1 款、第 2 款的相关规定，淮南市旅游局决定给予焦作市幸福旅行社有限公司淮南分公司罚款人民币 20000 万元，停业整顿 7 天的行政处罚，同时对该社主要负责人林爱军罚款人民币 5000 元的行政处罚。

案例 4：中青旅安徽国际旅游有限公司池州分公司虚假宣传，误导旅游者案。

2016 年 5 月 8 日，省旅游局收到池州市方秀华同志举报中青旅安徽国际旅游有限公司池州分公司虚假宣传，误导旅游者，方秀华提交了举报信、团队境内旅游合同、缴款凭条、收款收据、录音资料等证据材料。此案交由池州市旅游委员会办理。该社在 2016 年 4 月 27 日时与方秀华签订合同，旅行社张华经理要求旅游者交纳 2000 元出游保证金，承诺在其返回后立即退还 2000 元现金，方秀华在未收到任何告知的情况下，旅行社在补充约定项将“出游保证金 2000 元”改成“回程返还 2000 元优惠券”，根据对中青旅安徽国际旅游有限公司池州分公司提供的优惠券查证，且根据方秀华提供的中青旅安徽国际旅游有限公司池州分公司的收款收据，认定其有虚假宣传，误导旅游者的行为。根据《中华人民共和国旅游法》第 32 条规定，依据《中华人民共和国旅游法》第 97 条，池州市旅游委员会决定责令中青旅安徽国际旅游有限公司池州分公司立即改正有关违法经营行为，并处以罚款人民币 6000 元的行政处罚。

安徽省消保委发布 2016年十大典型案例



2016年，安徽省各级消费者权益保护委员会（消保委）共受理消费者投诉11098件, 已解决10573件, 为消费者挽回经济损失2683.95万元，通过安徽省诚信承诺联盟企业和解各类消费纠纷46252件，为消费者挽回损失2544.10万元，共接待消费者来访、咨询10.90万人次。下面，我发布2016年比较典型的10个案例。

1、家具甲醛超标维权案

滁州市消费者张某2014年12月购买了价值130000元的家具，她在给家具打扫卫生时闻到了一股刺鼻的味道，便自费找了一家检测机构对家里的家具进行了检测，结果甲醛含量超标。消费者拿着检测报告找到商家要求退货遭拒，无奈向滁州市开发区消保委投诉。经长达一年多的反复调解协商，经营者最终退款130000元。

2、瘦身受伤维权案

消费者周某2016年5月在天长市某美容中心接受瘦身服务，通过微信约定费用为19800元，但当其接受服务后却被告知身体不同部位要分开收钱，19800元仅是瘦一条腿的费用，消费者无奈再交费。在接受完瘦腿服务后，消费者的腿部即出现红肿、发烫等不适现象，也没有达到预期效果。消费者在与经营者协商无果的情况下，投诉至天长市消保委。经过多次调解，经营者退还消费者瘦身费用39600元。

3、涉案二手汽车维权案

淮南市消费者侯某2014年11月花费152000元从某二手汽车销售公司购得一辆二手轿车。2016年3月，在办理车辆年检手续时被告知无法通过年检，原因是该车涉及其他刑事案件，二手汽车销售公司在收取该车时，未尽到完全的审查义务。无奈之下，消费者只能向田家庵区消保委投诉。田家庵区消保委启动消费维权诉调衔接机制，与田家庵区法院、淮南市工商局共同召集双方当事人进行多次调解。最终，经营者同意退还消费者全额车款。

4、手机误导销售维权案

2016年8月，合肥市一高校新生吴某在某手机通讯商城选购了一部手机，售价3000元。付款后，销售人员

以该款手机性能不好，且不提供裸机为由，要求消费者加2000元办理合约机。消费者不同意，要求退钱，销售人员称钱已入账，无法退款，消费者无奈之下只能选择该款手机。随后，消费者了解到该款手机市场价只在2300元~2500元之间，也不存在不售裸机的情况，觉得受到了欺骗，投诉至合肥市消保委。经调解，经营者退还消费者3000元手机款。

5、电暖宝致伤维权案

2016年1月7日，消费者江某到庐江县消保委投诉称，他于2015年12月16日在庐江县文明路某商店购买的某品牌电暖宝，2016年1月4日晚他爱人使用时发生爆炸，胸、背、胳膊大面积烫伤，要求消保委调解。经调解，经营者赔偿消费者医疗费等22500元。

6、错配中药伤身维权案

2016年12月11日，巢湖市消保委接到消费者裴某投诉，称其父亲因病需要吃中药，她到某药房买药，因为药房工作人员疏忽错将药单中的炙甘草拿成灵芝，导致其父亲在服药后出现腹泻和皮肤瘙痒症状，导致身体不适，正在住院治疗，她请求消保委给予帮助。经调解药房赔偿消费者20000元。

7、场地推销维权案

2016年11月30日，池州市贵池区消保委接待了三位老年消费者代表，称深圳市某公司的销售代表谢某等人租用市内酒店会议室推销“安之源”牌净水机和蚕丝被，承诺购买净水器及蚕丝被后赠送每位购买净水机的消费者价值1980元的香港旅游。王某等176名消费者一共购买了62台净水机、120床蚕丝被，总金额为237240元。活动结束后，产品售后无人问津，旅游承诺没有兑现，消费者投诉希望能退还产品。经过调解，以2000元/台的价格退还投诉人所购62台净水机款124000元，以200元/床的价格退还投诉人所购120床蚕丝被款24000元，共计退款148000元，投诉人不用退还所购货物。

8、订购房屋退款维权案

六安市消费者张某在某置业公司预交了13000元购房费订购房屋。6月份，因销售人员对于首付几成、后期贷款等问题上，均是口头承诺，且开发商迟迟不能提供所购房屋的单体竣工验收合格相关证明材料，消费者最终决定放弃购买，请求开发商退还预付款遭拒。无奈之下，向六安市消保委投诉。经多次调解，开发商全额退还了消费者13000元。

9、乐园游玩受伤维权案

宣城市消费者吴某一家人到宣城一家水上乐园游玩，在玩耍时身体突然失控，从滑道摔下，造成右手骨折。事发后，消费者与水上乐园方面交涉未果，遂向宣州区消保委投诉。经查，该水上乐园经营者对存在的安全隐患没有树立警示标示。经调解，经营者和保险公司共同赔偿消费者各项损失32000元。

10、保健品夸大宣传维权案

黄山市黄山区某消费者不幸患病四处求医，听信商家宣传的某口服液保健品对身体有效果，就花13000元购买了该产品。消费者服用后不见好转反而加重病情，消费者家人投诉至黄山区消保委，请求帮助。经查，投诉人反映的问题基本属实，经调解，经营者退还货款13000元并赔偿9000元，共计22000元。

安徽省烟草专卖局
2016年度卷烟市场
典型案例



案例一：合肥“3•1”周某某等人涉嫌销售伪劣产品案

2016年3月，合肥市包河区烟草专卖局查获周某某等人涉嫌销售伪劣产品案。8月，此案被公安部、国家局联合挂牌督办。合肥市公安、海关、烟草部门联合成立案件专项小组，经调查，查明该案当事人通过物流、快递和电子结算从事假冒卷烟及走私卷烟交易，涉及澳大利亚、越南两国及国内安徽、福建、广西等11个省市。目前查实涉案案值300.83万元，涉案往来账700多万元，查获卷烟储存仓库7个，刑拘11人，逮捕6人，案件进入检察院公诉阶段。

案例二：滁州“6•20”杨某等人涉嫌假冒注册商标案

2016年6月20日，滁州市烟草专卖局根据举报，查获豫L-M7700商务车运输的假冒卷烟2693条。滁州市公安局当日对该案立案侦查。公安、烟草联合专案组通过调查，查明该案以河南漯河制售假窝点为源头，上海、安徽滁州等地犯罪团伙组成供销产业链，涉及安徽、上海、福建、河南、江苏、广东、浙江等7省。该案由公安部经侦局纳入“5•12”集群战役行动，在部局统一指挥下同步收网，共破获安徽滁州、河南漯河、上

海、浙江台州、广东广州等5地非法经营假冒卷烟案件5起，抓获犯罪嫌疑人23名，捣毁特大制假窝点2个，查获各类假冒卷烟20余万条，涉案案值3000余万元。该案获得公安部“5•12”专项行动贺电。目前该案已进入检察院公诉阶段。

案例三：安庆宿松刘伟豪等人利用互联网销售伪劣产品案

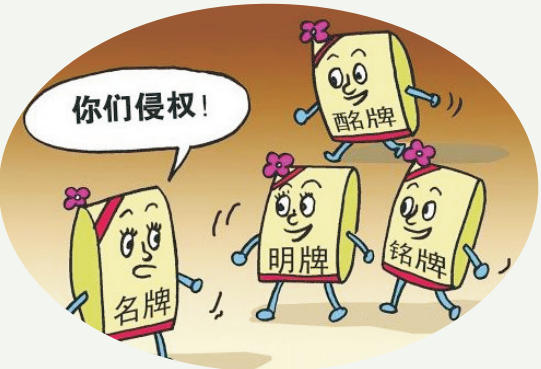
2016年1月15日，在公安部门的配合下，宿松县烟草专卖局对圆通物流公司破凉站点实施检查，现场查获伪装隐匿的假冒硬盒中华卷烟20条。公安机关予以立案侦查。经调查，广东深圳人刘伟豪販售假冒卷烟的犯罪事实浮出水面。4月，办案人员赶赴深圳，在当地警方配合下，抓获刘伟豪等4名涉案嫌疑人，并在其仓库内查获假冒卷烟1593.8条以及9张身份证、50部作案手机、36张手机卡、6台电脑、51张银行卡（存折）和账本、POS机、转账凭证等涉案物品。8月，该案被公安部、国家烟草专卖局联合挂牌督办。12月，宿松县人民法院对该案进行判决，刘伟豪等4人获刑，涉案案值534万元。

案例四：铜陵“3•05”王建耀等人非法经营案

2015年2月，铜陵市烟草专卖局根据举报，在本市绿源大市场全峰快递铜陵公司查获90条假冒硬盒中华卷烟，收货人为张小燕。同期，芜湖市烟草专卖局也查获收货人同为张小燕的60条假冒硬盒中华卷烟。两案合并由铜陵市局处理。铜陵市公安、烟草部门联合组成“3•05”案件专案组，全面展开调查。查明，福建云霄人王建耀为首，通过王仕斌开办的全峰快递集美区后溪镇代办点，向四川、天津、安徽、上海、湖南、湖北、陕西、云南、江苏、浙江等省市销售假冒卷烟。铜陵警方联合厦门警方共抓获包括犯罪嫌疑人17人，端掉假冒卷烟窝点4个，查获假冒卷烟案值200万元。该案于2016年5月判决，判刑6人。

案例五：马鞍山“9•26”销售假冒卷烟网络案件

经过近两年的摸排经营，马鞍山市查获一个以广东广州、佛山市为中心，辐射山西太原、安徽马鞍山、广东肇庆、河南郑州等多地区的販售假冒卷烟网络团伙。该案由公安部、国家烟草专卖局联合挂牌督办。2016年，安徽马鞍山、山西古交、广东封开三地法院分别作出宣判，共判刑9人，主犯张清水获刑8年6个月，总涉案金额达215万元。



安徽省工商局关于床上用品 质量抽查检验情况通报

为了加强流通领域商品质量监管，保障消费者合法权益，维护消费安全，安徽省工商局依法对滁州、芜湖、宣城、马鞍山等地市场上销售的床上用品进行了省级质量抽查检验。

本次抽查检验床上用品共35组，其中合格16组，不合格19组，合格率45. 7%，不合格率54. 3%。

不合格项目主要有：制造者的名称、产品名称、产品号型或规格、纤维成分及含量、维护方法、执行的产品标准、安全类别、制造者的地址。

本次抽查检验发现的不合格商品，省工商局已责成相关工商局依法查处，并依法监督经营者整改。

安徽省工商局流通领域床上用品 抽查检验不合格商品汇总表

序号	样品名称	受检人	标称生产厂家	号型规格	不合格项目
1	纱奴枕套	苏果超市（滁州）有限公司	南通禧宝云纺织用品有限公司	枕套：48×74cm	执行的产品标准、安全类别
2	喜事登全棉印花枕套	安徽盛易得超市有限公司	海门市喜事登床上用纺织品	/	制造者的地址、产品名称、产品号型或规格、纤维成分及含量、维护方法、执行的产品标准、安全类别
3	喜事登被套	安徽盛易得超市有限公司	海门市喜事登床上用纺织品	被套： 200×230cm±5cm	制造者的地址、产品名称、纤维成分及含量、维护方法
4	喜事登床单	安徽盛易得超市有限公司	海门市喜事登床上用纺织品	床单： 250×270cm±5cm	制造者的地址、产品号型或规格、执行的产品标准
5	绿庭绣花枕套	马鞍山市博望区福华超市	上海心画家纺有限公司	45×70cm	产品号型或规格、纤维成分及含量、维护方法
6	万丽发被芯	马鞍山市博望区福华超市	/	/	制造者的名称、制造者的地址、产品号型或规格、纤维成分及含量、执行的产品标准
7	绿庭枕套	马鞍山市博望区善嘉超市	上海心画家纺有限公司	45×70cm	产品号型或规格、纤维成分及含量、维护方法
8	绿庭枕套	马鞍山市博望区善嘉超市	上海心画家纺有限公司	45×70cm	产品号型或规格、纤维成分及含量、维护方法
9	喜洋洋印花被套	马鞍山市博望区善嘉超市	丹阳市雅乐家纺有限公司	200×230cm	制造者的地址
10	美雁斜纹全棉三件套被套	鲍光龙（床上用品、定做窗帘）	/	160×210cm	制造者的名称、制造者的地址、维护方法、执行的产品标准、安全类别
11	美雁床单	鲍光龙（床上用品、定做窗帘）	/	160×230cm	制造者的名称、制造者的地址、产品名称、纤维成分及含量、维护方法、执行的产品标准、安全类别
12	美雁枕套	鲍光龙（床上用品、定做窗帘）	/	50×80cm	制造者的名称、制造者的地址、产品名称、纤维成分及含量、维护方法、执行的产品标准、安全类别
13	轶骅钻石绒被套	杨海斌	轶骅床上用品	/	产品名称、产品号型或规格、纤维成分及含量、执行的产品标准、安全类别
14	三星高级床上用品（被套）	杨海斌	三星牌	/	制造者的名称、产品名称、产品号型或规格、纤维成分及含量、维护方法、执行的产品标准、安全类别
15	惠黛法莱绒毛毯	芜湖世纪华联发展有限公司	合肥杨社商贸有限公司	150×195cm±5cm	制造者的名称、制造者的地址、行的产品标准
16	娜艾斯被套	泾县如海贸易有限公司	南通纳爱斯环保科技有限公司	/	产品名称、产品号型或规格、纤维成分及含量、维护方法、执行的产品标准、安全类别
17	娜艾斯床单	泾县如海贸易有限公司	南通纳爱斯环保科技有限公司	/	产品名称、产品号型或规格、执行的产品标准
18	娜艾斯枕套	泾县如海贸易有限公司	南通纳爱斯环保科技有限公司	/	产品名称、产品号型或规格、维护方法、纤维成分及含量、执行的产品标准、安全类别
19	葆春床单	泾县新世界购物中心有限公司	上海葆春针纺织品有限公司	200×230cm	执行的产品标准

安徽省工商局关于电动自行车 质量抽查检验情况通报

为了加强流通领域商品质量监管，保障消费者合法权益，维护消费安全，安徽省工商局依法对六安、蚌埠、合肥、黄山等地市场上销售的电动自行车进行了省级质量抽查检验。

本次抽查检验电动自行车共38组，其中合格25组，不合格13组，合格率66%，不合格率34%。

不合格项目主要有：最高车速、整车质量（重量）、脚踏行驶能力、蓄电池的标称电压、电动机功率、说明书的要求。

本次抽查检验发现的不合格商品，省工商局已责成相关工商局依法查处，并依法监督经营者整改。

安徽省工商局流通领域电动自行车 抽查检验不合格商品汇总表

序号	样品名称	受检单位名称	标称生产单位名称	标称商标	样品规格型号	不合格项目
1	电动自行车	黄山市徽州区元胜车行	台州市易速达车业有限公司	王野	TDR120Z	最高车速、整车质量(重量)、脚踏行驶能力、蓄电池的标称电压
2	电动自行车	黄山市徽州区恒信车行	深圳市深铃车业有限公司	台铃	TDM5018Z	最高车速、整车质量(重量)、脚踏行驶能力、蓄电池的标称电压
3	电动自行车	黄山市徽州区发达商贸有限公司	四川倍特电动车有限公司	倍特	TDR003Z	最高车速、整车质量(重量)、脚踏行驶能力、蓄电池的标称电压
4	电动自行车	徽州区黄山路271号43-45号店铺（毕美琴）	浙江衢州星月神电动车有限公司	星月神	XYS46TTD223Z	最高车速、整车质量(重量)、脚踏行驶能力
5	电动自行车	鲍玉华	台州市王派车业有限公司	王派	YTDR253Z	整车质量（重量）、脚踏行驶能力、电动机功率、蓄电池的标称电压
6	电动自行车	黄山市徽州区俊杰电动车销售有限公司	江苏新日电动车股份有限公司	新日	TDR164Z	最高车速、整车质量(重量)、脚踏行驶能力、蓄电池的标称电压
7	电动自行车	潘全安	安徽登冠新能源电动车科技有限公司	登冠	骏马(WHSJC)	最高车速
8	电动自行车	朱志峰	假冒“中国轻骑集团济南世纪风摩托车有限公司”	假冒“轻骑”	TDR24IZ	最高车速
9	电动自行车	六安市裕安区睿兴电动车销售部	雅迪科技集团有限公司	雅迪	TDR894Z	整车质量，脚踏行驶能力、电动机功率、蓄电池的标称电压、说明书的要求
10	电动自行车	六安市裕安区睿兴电动车销售部	雅迪科技集团有限公司	雅迪	TDR2042Z	整车质量、脚踏行驶能力、电动机功率、蓄电池的标称电压、说明书的要求
11	电动自行车	六安市裕安区飞速车业	无锡捷通车业有限公司	新蕾	TDR449Z	最高车速、整车质量、脚踏行驶能力、电动机功率、蓄电池的标称电压、说明书的要求
12	电动自行车	齐支林	常州豪爵电动车有限公司	豪爵	TDR002Z	整车质量、脚踏行驶能力、电动机功率、蓄电池的标称电压，说明书的要求
13	电动自行车	六安市裕安区爱玛电动车销售部	江苏爱玛车业科技有限公司	爱玛	TDR309Z	整车质量、脚踏行驶能力、电动机功率、蓄电池的标称电压、说明书的要求

安徽省工商局关于皮鞋质量抽查检验情况通报

为了加强流通领域商品质量监管，保障消费者合法权益，维护消费安全，安徽省工商局依法对芜湖、六安等地市场上销售的皮鞋进行了省级质量抽查检验。

本次抽查检验皮鞋共20组，其中合格6组，不合格14组，合格率30%，不合格率70%。

不合格项目主要有：标识标志、帮底剥离强度、鞋跟结合力、成鞋耐折性能、甲醛。

本次抽查检验发现的不合格商品，省工商局已责成相关工商局依法查处，并依法监督经营者整改。

安徽省工商行政管理局流通领域皮鞋抽查检验不合格商品汇总表

序号	样品名称	被抽检人	标称生产厂家	标称商标	规格	货（款）号	主要不合格项目
1	休闲女鞋	芜湖市路采鞋业经营部	温州市冰婷鞋厂	时尚猫	230/36	Jan-88	鞋类产品标识
2	蓝色男休闲鞋	芜湖市路采鞋业经营部	青岛署辉体育用品有限公司	罗倪森	240二型半	8641-1EB	标识标志、帮底剥离强度、成鞋耐折性能、甲醛
3	女单鞋	镜湖区二街鞋店	浙江奥康鞋业股份有限公司	奥康	245（1.5）	162111211	标识标志
4	棕色女鞋	霍山县好鞋多鞋城	浙江吉尔康鞋业有限公司	吉尔康	235（1.5）	M-A156	鞋类产品标识
5	时尚鞋	霍山县好鞋多鞋城	温州市鹿城区双屿贵宾鞋厂	璀璨年华	638090	230（1.5）	标识标志、成鞋耐折性能、
6	白色女鞋	霍山县百城鞋业店	温州神狐鞋业有限公司	赛特神狐	240（1.5）	6S3061白	标识标志
7	平底棉鞋	霍山县凡人服装店	温州市华昆鞋业有限公司	凡人优品	39/240（1.5）	16SFDIT197547	标识标志、鞋跟结合力
8	茗源袋鼠男鞋	霍山品尚多商贸有限公司	温州市东派鞋业有限公司	茗源袋鼠	245（2.5）	3751	标识标志、帮底剥离强度、
9	酒红男皮鞋	凌耀玲	浙江红绶带鞋业有限公司	红绶带	40（2.5）	5F103	标识标志、成鞋耐折性能、
10	红色女鞋	凌耀玲	浙江红绶带鞋业有限公司	红绶带	37（1.5）	B199-3087	标识标志、成鞋耐折性能、
11	男单绅士	金寨县惠特皮鞋专卖店	惠特鞋业有限公司	惠特	265（2.5）	611-762142	标识标志
12	木林森男鞋	赵富	福建石狮市福盛鞋业有限公司	木林森	250（2.5）	M632964	成鞋耐折性能、
13	女式单鞋	金寨县意尔康皮鞋皮件专卖店	意尔康股份有限公司	意尔康	235（1.5）	6661GD37034Y-10	成鞋耐折性能、
14	黄棕色男鞋	江流	石狮市劲昌鞋服有限公司	劲王	250（2.5）	66327552	鞋类产品标识、

安徽省食品药品监督管理局关于公布2017年第12期食品安全监督抽检信息通告

安徽省食品药品监督管理局组织了5类食品的监督抽检。为保证广大消费者的消费知情权，现将抽检信息通告如下：

本次抽检5类食品313批次样品。其中，豆制品24批次，合格22批次，不合格2批次；粮食加工品60批次，合格58批次，不合格2批次；食用油、油脂及其制品63批次，合格61批次，不合格2批次；水果制品76批次，合格75批次，不合格1批次；饮料90批次，合格86批次，不合格4批次。



一、不合格样品具体信息如下：

- 黄山市天冠商贸有限公司经销的休宁县黄山仕龙豆制品厂生产的黄山豆干（生产日期/批号：2016/9/1），苯甲酸检出值为3.8g/kg。标准规定为不得使用。检验机构为安徽省公众检验研究院有限公司。
- 芜湖新港嗣福茶干厂生产的新港《嗣福》茶干（生产日期/批号：2016/9/15），苯甲酸检出值为1.1g/kg。标准规定为不得使用。检验机构为安徽省公众检验研究院有限公司。
- 铜陵市狮子山区成达百货经营部经销的芜湖南陵家祝面粉有限公司生产的特一粉（生产日期/批号：2016/9/17），脱氧雪腐镰刀菌烯醇检出值为1700 μg/kg。标准规定为≤1000 μg/kg。检验机构为上海华测品标检测技术有限公司。
- 黄山市徽州区岩寺龙井粮油店经销的芜湖市利丰面粉有限公司生产的瑞雪丰年小麦粉（生产日期/批号：2016/8/8），脱氧雪腐镰刀菌烯醇检出值为1500 μg/kg。标准规定为≤1000 μg/kg。检验机构为上海华测品标检测技术有限公司。
- 安徽永良购物广场经销的肥西县合铜油厂生产的小榨菜籽油（生产日期/批号：2016/1/5），苯并[a]芘检出值为22.7 μg/kg。标准规定为≤10 μg/kg。检验机构为安徽省食品药品检验研究院。
- 定远县百大超市有限公司六店经销的安徽金恒粮油工业有限公司定远县金恒油厂生产的浓香压榨菜籽油（生产日期/批号：2016/1/22），过氧化值检出值为8.1mmol/kg。标准规定为≤6mmol/kg。检验机构为安徽省食品药品检验研究院。
- 苏果超市（宿州）有限公司宿州汴河东路社区店经销的宿州市福香源食品有限公司生产的蜜心金桔（生产日期/批号：2016/1/26），苯甲酸复检检出值为0.65g/kg。标准规定为≤0.5g/kg。复检机构为安徽省疾病预防控制中心。



8. 东至县兰兰纯净水厂生产的兰兰饮用纯净水（生产日期/批号：2016/8/15），铜绿假单胞菌检出值为50CFU/250mL； < 1CFU/250mL； 20CFU/250mL； 300CFU/250mL； < 1CFU/250mL。标准规定为n=5，c=0，m=0CFU/250mL。检验机构为上海华测品标检测技术有限公司。
9. 东至县本源纯净水厂生产的本源纯净水（生产日期/批号：2016/8/16），铜绿假单胞菌检出值为< 1CFU/250mL； 10CFU/250mL； 1CFU/250mL； 2CFU/250mL； < 1CFU/250mL。标准规定为n=5，c=0，m=0CFU/250mL。检验机构为上海华测品标检测技术有限公司。
10. 东至县至德纯净水厂生产的至德饮用水（生产日期/批号：2016/8/17），铜绿假单胞菌检出值为5CFU/250mL； 100CFU/250mL； 30CFU/250mL； 5CFU/250mL； 30CFU/250mL。标准规定为n=5，c=0，m=0CFU/250mL。检验机构为上海华测品标检测技术有限公司。
11. 东至县清泉饮用纯净水厂生产的清泉饮用山泉纯净水（生产日期/批号：2016/8/15），铜绿假单胞菌检出值为20CFU/250mL； 100CFU/250mL； < 1CFU/250mL； 47CFU/250mL； 30CFU/250mL。标准规定为n=5，c=0，m=0CFU/250mL。检验机构为上海华测品标检测技术有限公司。

二、对上述抽检中发现的不合格产品，生产经营企业所在地食品药品监管部门应依法进行调查处理，查明不合格产品的批次、数量和成因，制定整改措施。

提示广大消费者，购买食品时要通过正规可靠渠道并保存相应购物凭证，要看清外包装上的相关标识，如生产日期、保质期、生产者名称和地址、成分或配料表等信息；查看真空包装是否漏气涨袋、有没有变质；不要购买无厂名、厂址、生产日期和保质期的产品，不要购买超过保质期的产品。凡购买不合格产品应停止食用，及时与生产企业或经销商联系。在市场上发现上述不合格产品请拨打12331热线电话进行投诉或举报。

不合格项目说明

1、苯甲酸

本次抽检有2批次豆制品、1批次水果制品苯甲酸不合格。苯甲酸为防腐剂，添加到食品中可以抑制微生物的生长，可延长产品保质期。生产企业依靠添加防腐剂来控制细菌繁殖，增加产品保质期，或者弥补产品生产过程卫生条件不佳而超量超范围使用防腐剂。

2、过氧化值

本次抽检1批次食用油过氧化值超标。过氧化值主要反映油脂是否氧化变质。随着油脂氧化，过氧化值会逐步升高，虽一般不会对人体健康产生损害，但严重时会导致肠胃不适、腹泻等症状。过氧化值超标的原因可能是产品在储存过程中环境条件控制不当，导致油脂酸败；也可能是原料储存不当，未采取有效的抗氧化措施，使得终产品油脂氧化。

3、苯并芘

本次抽检1批次食用油苯并芘超标。
苯并芘是多环芳烃的一种，在一些高温烹调中都可能产生苯并芘。苯并芘超标主要原因可能是由于生产加工过程温度控制不当或加工时间不合理所致，还有可能是原料储存不当所致。

4、铜绿假单胞菌

本次抽检有4批次饮用水铜绿假单胞菌不合格。铜绿假单胞菌是一种重要的水源性致病菌，广泛分布于各种水、空气、正常人的皮肤、呼吸道和肠道等，易在潮湿的环境存活，对消毒剂、紫外线等具有较强的抵抗力，对于抵抗力较弱的人群存在健康风险。天然矿泉水中铜绿假单胞菌超标可能是源水防护不当，水体受到污染；生产过程中卫生控制不严格，如从业人员未经消毒的手直接与矿泉水或容器内壁接触；或者是包装材料清洗消毒有缺陷所致。

5、脱氧雪腐镰刀菌烯醇(DON)

本次监督抽检发现2批次小麦粉中脱氧雪腐镰刀菌烯醇(DON)超过标准限量值。小麦粉中脱氧雪腐镰刀菌烯醇(DON)超标可能是原料小麦受到该菌污染，企业对原料把关不严导致。脱氧雪腐镰刀菌烯醇(DON)是谷物霉变的重要指标之一，是污染粮食和动物饲料最为广泛的天然毒素之一，在潮湿的环境下，被霉菌污染的大麦、小麦、玉米、燕麦中可能会产生较多的DON。保持谷物和食品的干燥是避免这一问题的关键。



豆制品监督抽检不合格信息

本次抽检的豆制品主要包括腐皮豆干等非发酵性豆制品、腐乳等发酵性豆制品。

抽检依据《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》（GB 2760-2014）、《食品安全国家标准 食品中真菌毒素限量》（GB 2761-2011）、《食品安全国家标准 食品中污染物限量》（GB 2762-2012）、《食品安全国家标准 豆制品》（GB 2712-2014）等标准及产品明示标准和指标的要求。

抽检项目包括重金属、生物毒素以及食品添加剂、微生物指标和非法添加物质等指标，共抽检24批次产品。其中合格22批次，不合格2批次。不合格项目为苯甲酸。

抽检不合格产品信息见附表。

附表：不合格产品信息

序号	标称生产企业名称	标称生产企业地址	被抽样单位名称	被抽样单位地址	食品名称	规格型号	商标	生产日期/批号	不合格项目 检验结果 标准值	分类	承检机构
1	休宁县黄山仕龙豆制品厂	休宁县五城镇月潭	黄山市天冠商贸有限公司	黄山市屯溪区前园北路2号恒泰商厦1幢101、201、1幢1、1幢2、1幢3	黄山豆干	260g/袋	钱塘源	2016-09-01	苯甲酸 3.8g/kg 不得使用	豆制品	安徽省公众检验研究院有限公司
2	芜湖新港嗣福茶干厂	芜湖市繁昌县新港镇解放路农民文化广场	芜湖新港嗣福茶干厂	繁昌县新港镇解放南路农民文化广场	新港《嗣福》茶干	45g/袋	嗣福	2016-09-15	苯甲酸 1.1g/kg 不得使用	豆制品	安徽省公众检验研究院有限公司

水果制品监督抽检产品不合格信息

本次抽检的水果制品主要包括蜜饯等水果干制品。

抽检依据是《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》(GB 2760-2014)、《食品安全国家标准 食品中污染物限量》(GB 2762-2012)、《食品安全国家标准 食品中真菌毒素限量》(GB 2761-2011)等标准及产品明示标准和指标的要求。

抽检项目包括重金属、微生物及农药残留等指标，共抽检76批次产品，其中合格75批次，不合格1批次。不合格项目为苯甲酸。

抽检产品不合格信息见附表。

附表：产品不合格信息

序号	标称生产企业名称	标称生产企业地址	被抽样单位名称	被抽样单位地址	食品名称	规格型号	商标	生产日期/批号	不合格项目 检验结果 标准值	分类	承检机构	备注
1	宿州市福香源食品有限公司	安徽省宿州市经济开发区金泰大道16号	苏果超市（宿州）有限公司宿州汴河东路社区店	汴河东路与建设南路交叉口（东方大厦一、二层）	蜜心金桔	120g/袋	福香源	2016-01-26	苯甲酸 0.65g/kg ≤0.5g/kg	水果制品	安徽省疾病预防控制中心	该结果为复检结果

饮料监督抽检不合格信息

本次抽检的饮料产品主要包括果汁饮料、饮用水等。

抽检依据是《食品安全国家标准 食品添加剂使用标准》（GB 2760-2014）、《食品安全国家标准 食品中污染物限量》（GB 2762-2012）、《食品安全国家标准 食品中致病菌限量》（GB 29921-2013）、《食品安全标准 包装饮用水》（GB19298-2014）等标准及产品明示标准和指标的要求。

抽检项目包括重金属、品质指标、食品添加剂、微生物等指标，共抽检90批次产品，其中合格86批次，不合格4批次。不合格项目为铜绿假单胞菌。

抽检不合格产品信息见附表。

附表：不合格产品信息

序号	标称生产企业名称	标称生产企业地址	被抽样单位名称	被抽样单位地址	食品名称	规格型号	商标	生产日期/批号	不合格项目 检验结果 标准值	分类	承检机构
1	东至县兰兰纯净水厂	安徽省东至县尧渡镇徐村村徐村组	东至县兰兰纯净水厂	安徽省池州市东至县尧渡镇徐村村徐村组	兰兰饮用纯净水	15L/桶	/	2016-08-15	铜绿假单胞菌 50CFU/250mL; <1CFU/250mL; 20CFU/250mL; 300CFU/250mL; <1CFU/250mL n=5, c=0, m=0CFU/250mL	饮料	上海华测品标检测技术有限公司
2	东至县本源纯净水厂	东至县香隅镇香隅村	东至县本源纯净水厂	安徽省池州市东至县香隅镇香隅村	本源纯净水	15.1L/桶	/	2016-08-16	铜绿假单胞菌 50CFU/250mL; <1CFU/250mL; 20CFU/250mL; 300CFU/250mL; <1CFU/250mL n=5, c=0, m=0CFU/250mL	饮料	上海华测品标检测技术有限公司
3	东至县至德饮用纯净水厂	东至县梅城镇信用社后	东至县至德纯净水厂	东至县尧渡镇至德大道	至德饮用水	15.1L/桶	/	2016-08-17	铜绿假单胞菌 50CFU/250mL; <1CFU/250mL; 20CFU/250mL; 300CFU/250mL; <1CFU/250mL n=5, c=0, m=0CFU/250mL	饮料	上海华测品标检测技术有限公司
4	东至县清泉饮用纯净水厂	尧渡镇木坑山	东至县清泉饮用纯净水厂	池州市东至县尧渡镇孝义村油木组	清泉饮用山泉纯净水	18L/桶	/	2016-08-15	铜绿假单胞菌 50CFU/250mL; <1CFU/250mL; 20CFU/250mL; 300CFU/250mL; <1CFU/250mL n=5, c=0, m=0CFU/250mL	饮料	上海华测品标检测技术有限公司



品牌手表表带断裂 消保委调解双方和解

花了1万余元购买一款名表，保质期内表带断裂，找商家要求免费维修或更换表带却遭拒。近日徐先生向固镇县消保委反映了此事。

两年前，徐先生在固镇县城某手表店购买了一款品牌手表，当时商家承诺质保期3年。今年年初，手表表带断裂。徐先生认为是手表质量问题，便来到手表店要求维修表带。孰料该手表店店员说表带断裂，已无法维修，只能更换，更换新表带费用为600余元。而徐先生认为手表依然在保质期内，商家应该免费维修表带，如无法维修，则应该免费更换新表带。双方发生争执，徐先生便来到固镇县消保委投诉。

接到投诉后，县消保委立即与手表店店主取得联系，了解了事情的原委，随后组织双方展开调解。该手表店店主表示，手表表带断裂，原因有表带质量问题，还有消费者自身原因，并且之前从未有过消费者反映表带有质量问题。而徐先生则表示，自己佩戴手表一向比较小心，表带断裂自己不存在过失或故意因素。

本着互谅互让、协商一致的原则，县消保委工作人员对此起投诉进行了努力协调。最终双方达成一致意见：店主同意以较低的价格为徐先生更换新表带。徐先生表示认可，向消保委工作人员连声道谢。

固镇县消保委

青少年购买手机维权案

3月2日，滁州市消保委接到消费者投诉，反映其14岁儿子未经同意于2月12日在滁州某品牌手机店购买了一部价值1700元左右的手机，由于是未成年人没有身份证未办理入网，要求退货。

接诉转办后，开发区消保委的工作人员及时联系双方核实情况，消费者所反映情况基本属实。因手机耳机等配件消费者提供不出来，经调解，双方达成一致，经营者收回手机，退还人民币1500元。

点评：根据《民法通则》第十二条的规定，十周岁以上的未成年人是限制民事行为能力人，可以进行与他的年龄、智力相适应的民事活动；其他民事活动由他的法定代理人代理，或者征得他的法定代理人的同意。合同法第四十七条规定，限制民事行为能力人订立的合同，经法定代理人追认后，该合同有效，但纯获利益的合同或者与其年龄、智力、精神健康状况相适应而订立的合同，不必经法定代理人追认。本案中，未成年人的父亲即法定代理人未追认，该合同无效，故支持其退货要求。

滁州市消保委

手机多日未修好 消保委协调已换机

近日，淮南市消保委成功调解两起手机维修时间过长的纠纷。消费者李女士和魏先生，分别在购买了某品牌手机，手机出现故障后，售后将手机返厂维修，其中李女士手机维修已超过3个多月，魏先生的手机也维修了2个多月，消费者多次追问处理情况，品牌售后始终给不出满意回复。

市消保委接到投诉后，通过查询，联系到该品牌客服，向其宣传有关手机法律法规，督促其尽快帮助两位消费者解决该问题。经多次协调，最终该品牌售后同意为消费者免费更换新手机。

淮南市消保委提醒广大消费者，依据《移动电话机商品修理更换退货责任规定》第十六条：“因生产者未按合同或者协议提供零配件，使维修者延误了维修时间，并自送修之日起超过60日未修好的，凭发货票和三包凭证中修理者提供的修理记录，由销售者负责免费为消费者更换同型号同规格的移动电话机主机。”第十七条“因修理者自身原因，使修理时间超过30日未修好的，凭发货票和三包凭证中修理者提供的修理记录由销售者负责免费为消费者更换同型号同规格的移动电话机主机”。若消费者遇到经营者或售后无故拖延维修时间，不履行法定义务的情况，应及时向消保委或有关行政部门投诉，以保护自己的合法权益。

淮南市消保委



家纺洗涤损坏纠纷维权案

案情简介

2015年3月底，消费者张女士在铜陵某知名家纺专卖店花2000余元购买了天丝四件套，当时询问导购如何洗涤，对方称可以用洗衣机洗。张女士回去后将该天丝四件套用洗衣机洗后晒干铺开后发现被套有多处挑纱，认为商品有质量问题，遂投诉要求解决。

处理过程及结果

接到投诉后，铜官山区消协分会工作人员立即联系经营者，进行相关情况的了解，同时组织双方当事人进行调解。经营者向工作人员出示了商品生产厂家信息、专卖授权证明、产品检验合格证等材料，表示其商品均为正品且没有质量问题，挑纱应系张女士洗涤不当所致。商家负责人还介绍说天丝套件洗涤时应比棉织物要轻柔，忌用力搓洗，忌硬刷刷洗，忌用力拧绞，反面洗涤为宜，忌暴晒，应在通风阴凉处反面晾晒。张女士表示当时购买时商品并没有洗涤说明书，商家导购员也没有介绍清楚，还说可以机洗的，是导致其被套洗坏的原因，应该由商家承担责任。双方虽对基本事实无异议，对责任归属确不能达成一致。

经耐心调解，最终，商家同意给消费者免费更换产品，消费者张女士表示以后会严格按照要求进行洗涤，双方握手言和。

案例评析

《消费者权益保护法》第八条明确规定：“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。”消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。

消费者张女士在购买该天丝四件套时，商家未提供商品洗涤说明书，也未明确告知洗涤注意事项，造成被套洗坏，商家应承担主要责任。消费者有权依法维护自身的合法权益。



案例提供：铜陵市铜官山区消协分会 唐慧

房屋装修质量缺陷维权案

案情简介

2015年1月5日，消费者查先生联系了铜陵市某装修公司想给自己家的房子进行装修，双方通过协商以后，查先生向该装修公司进行了全额付款，并签订了有关约定。可是，该装修公司超过了约定时间的85天才竣工，查先生认为既然已经逾期竣工，装修公司应赔偿2400元的违约金，而装修公司只愿意给2000元。同时，装修还出现了其他一些问题，包括：厨房一面墙的墙砖也铺歪了，房间一个衣柜内三个抽屉的面板与木板之间使用了3个大钉子进行连接与固定，非常有碍美观与安全，要求装修公司把这些问题也处理好，请消协帮助调解。



处理过程及结果

针对此投诉，铜陵市消协立刻安排人员了解情况和进行调解。经核实，该房屋确系在装修过程中存在一些质量问题和逾期交付的问题，工作人员开始对双方进行调解。根据《消费者权益保护法》第七条“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损坏的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求”。第十一条“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享受依法获得赔偿的权利”和根据《合同法》第二百六十二条“承揽人交付的工作成果不符合质量要求的，定作人可以要求承揽人承担修理、重作、减少报酬、赔偿损失等违约责任”。消协人员耐心细致地讲述了相关法律法规，告知了双方的权利和义务，最终，本着公平合理、互利互让的原则，经调解，双方达成一致意见，装饰公司答应了消费者的要求。

案例评析

这是一起房屋装修质量问题而引发的赔偿纠纷案例。《中华人民共和国合同法》第二百六十二条“承揽人交付的工作成果不符合质量要求的，定作人可以要求承揽人承担修理、重作、减少报酬、赔偿损失等违约责任”。在本案例中，承揽人装修公司为查先生提供的房屋装修质量存在质量问题，构成违约，应当承担违约责任。

案例提供：铜陵市消费者协会 朱立尧

加强共享单车管理 让消费者骑行无忧

2016年以来，共享单车逐步进入各大城市，车辆投入数量井喷式增长，消费者参与热度很高。然而，由于管理和服务相对滞后，快速增加的共享单车给城市管理、公共秩序和消费者权益保护工作带来考验。近期，中国消费者协会举办了“提升共享单车服务消费维权工作座谈会”，部分单车企业代表、法律、交通领域专家代表以及消费者代表共同探讨共享单车服务改进措施。为促进共享单车企业提升服务质量，让消费者骑行无忧，中国消费者协会认为：

1.加强共享单车行业管理，尽快出台服务管理规范。共享单车作为新生事物，在解决消费者交通出行“最后一公里”，引导百姓绿色出行方面，起到了积极的推动作用。然而，近期发生在共享单车领域的安全骑行保障难、押金余额退还难、无序投放、乱停放等问题，已经成为广大消费者和社会各界主要诟病点。政府有关部门要尽快出台共享单车管理细则或指导意见，加强对共享单车行业的规范，推进城市慢行交通工具基础设施建设，让消费者的人身安全、资金安全、个人信息安全有保障，让消费者的交通出行更加舒适便利。

2.督促共享单车企业诚实守信、依法经营。共享单车企业应当按照《消费者权益保护法》、

《道路交通安全法》及相关法律规定，明确自身在车辆提供、安全保障方面的责任义务，明确押金、余额管理符合第三方监管的本质要求，并公示资金监管方式；主动提升产品质量、服务能力和管理水平，主动向消费者做好安全健康用车提示；确保单车质量符合安全、卫生、舒适骑行要求，确保消费者押金、余额一键可退、及时到账，确保单车投放满足消费者实际需要，确保消费投诉渠道畅通、权益受损赔偿合理。

3.倡导消费者理性消费、文明用车、安全骑行、主动维权。作为共享单车的使用者，要做到理性消费，充值额度不要超过正常使用范围，长期不使用时要及时申请退款；要遵守道路交通法律规定，养成文明卫生的用车习惯，做到规范骑行、有序停放，不要让未满12岁儿童骑行单车；要发挥主人翁精神，发现乱停、乱放、违规使用共享单车的，要帮助企业进行规劝，必要时向单车平台或市政管理等部门进行举报，共同建设良好的社会公共秩序；使用车辆过程中，一旦发生合法权益受到损害情况，要依法主动向平台反馈，必要时向当地消费者协会或工商、市场监管部门投诉举报。



谨慎理性，远离保健品消费陷阱



保健品日渐成为老年人追求健康的首选，于是很多不法商家利用老年人的这一心态，实施虚假宣传，其往往通过产品体验、免费健康讲座、赠送小礼品、收取定金等形式欺骗消费者。为避免在购买保健品时相关权益受到侵害，芜湖市消费者权益保护委员会提醒广大消费者，在购买保健品时要谨慎理性、提防落入消费陷阱。

一、常见消费陷阱

1、以虚假宣传为手段

多数中老年人患有糖尿病、高血压、关节炎等老人病，销售者摸准老人求医心切、识别能力差的心理，通过所谓“专家”鼓吹某些保健品为“神丹妙药”，包治百病，故意把保健品当药品推销，并且价格不菲，疗效全无，却不能退货，造成消费者经济损失数千至数万元之巨。

2、以产品体验为诱饵

销售者往往临时租赁一个场所，以提供免费体验或试用为诱饵，通过现场讲课、放录像、给老年人授课的方式，让他们免费体验医疗器械、保健食品，再进行销售。这些保健食品、医疗器械，多属辅助产品，不能用于治疗疾病，但销售者进行宣传时往往夸大疗效。

3、以讲座或体检为陷阱

销售者先在公园、小区等地点发放宣传单，或者是召集群众到指定地点听“专家”免费讲座，采取当场免费赠送物品、凭宣传单入场购买可享受优惠等说法进行诱骗。讲座一般都是前阶段“洗脑”，后阶段卖“药”，地点选择在影剧院、老人活动中心、郊外旅游区等隐蔽地点。

4、以亲情关爱为幌子

某些保健品销售人员会从关怀角度入手，对老人们嘘寒问暖，关心老人的疾病，通过亲切的交流来获得老年人的信任后，才适时推销保健品。特别是子女常年不在身边的空巢老人，极易中招陷入“亲情陷阱”。

二、消费提示

1、坚持品质优先。无论选购何种保健品，消费者都要优先考虑产品的品质。保健品因种类、产地、销售渠道、品质的不同，价格相差悬殊。消费者在选购此类产品时，要注意查看产品的产地、营养成分含量、保质期、储存方式等信息。尽量多从权威渠道了解选购不同种类保健品的注意事项，警惕各种以养生讲座、邀请旅



游等形式推销保健品的行为。

2、按照需要食用。保健品虽好，也要遵循适度原则。消费者应根据自己或家人的体质状况，选择最适合的产品，不要盲目食用，必要时可咨询医生、营养师等专业人士的意见。

3、切勿以食代医。保健品不是药品，不能替代药品进行治疗。不仅如此，一些保健品还有适宜人群和特殊使用条件限制，尤其对于身患疾病的消费者，切勿讳疾忌医，切勿以食代医。

4、家庭关爱防未然。现在社会空巢老人较多，一些老年人子女不在身边，亲情感缺少，某些不法经营者便通过“亲情牌”拉近与老人关系，让其降低心理防线，是利用保健品行骗敛财屡屡得手的一个重要原因。呼吁老年消费者提升保健品消费风险防范意识的同时，也希望家庭晚辈在物质关爱的同时要更多关心老人的精神生活，多沟通、多交流、常联系，同时老年消费者在购买保健品，尤其是金额过高的产品前最好与晚辈商量，听取他们意见和建议。

5、依法主动维权。消费者无论通过何种方式购买保健品，都要主动向商家索取购物发票等购物凭证，养成良好的消费习惯。在网上购买时要注意留存购物痕迹，以备不时之需。当发现所购买产品出现质量问题，或是消费者权益受到损害时，要及时向有关部门投诉，依法主动、有理有据地维护自身合法权益。

芜湖市消保委



三十款实木复合地板比较试验结果

在家居装潢中，实木复合地板已经是室内地面装修的重要材料之一，凭借自然视觉感强、脚感舒适、材质好、易加工、不易变形等特点，得到越来越多消费者的认可。消费者面对不同品牌、不同型号的实木复合地板该如何选购以及保养？针对这些问题，中国消费者协会于2016年12月至2017年2月，对市场销售的部分实木复合地板商品开展了比较试验，就实木复合地板的表面耐磨、表面耐污染、漆膜硬度、甲醛释放量等性能，委托国家人造板与木竹制品质量监督检验中心进行测试。

一、比较试验样品基本情况

目前我国约有400多家实木复合地板企业，从生产基地的分布看，三层实木复合地板的产区主要分布在吉林、江苏、黑龙江等地；多层实木复合地板产区主要分布在广东、江苏、吉林、上海、浙江等地。近年我国实木复合地板产业呈现品牌更集中、市场消费及服务更理性规范等趋势。

注：
实木复合地板是从实木地板家族中衍生出来

的一种地板，按结构分类包括：两层实木复合地板、三层实木复合地板、多层实木复合地板；按涂饰方式分类包括：油饰面实木复合地板、油漆饰面实木复合地板、未涂饰实木复合地板。

两层实木复合地板是以实木拼板或单板为面板，以实木拼板或单板为底层的两层结构的实木复合地板；三层实木复合地板是以实木拼板或单板为面板，以实木拼板为芯层，以单板为底层的三层结构实木复合地板，多层实木复合地板是以实木拼板或单板为面板，以胶合板为基材制成的实木复合地板。

1、本次比较试验样品由消费者协会工作人员以普通消费者身份从北京主要大型建材市场和建材超市购买的标称为实木复合地板的商品。样品共计30款，涉及22个品牌，其中三层实木复合地板13款；多层实木复合地板16款；1款样品在购买时宣称是实木复合地板，但测试中未发现为浸渍纸层压板饰面多层实木复合地板，其表层为浸渍胶膜纸，表面耐磨、漆膜硬度和漆膜附着性能测试标准方法与实木复合地板测试的标准方法不同，因此该三项性能不予比较。

2、比较试验样品的折后价格在每平方米153元到632元不等，从购买的样品来看，三层实木复合地板的价格大多高于多层实木复合地板，且进口地板的价

格偏高于国产地板。不同品牌单块地板的尺寸也各不相同，本次样品单块板材的长、宽、厚度分别在 910mm～2266mm、127mm～204mm和 12mm～16mm。在购买比较试验样品过程中，遇到大部分品牌如果购买低于20平方米需要收取不等额的小单费（运输费），价格从100元至300元不等。

二、比较试验结果分析

比较试验参照GB/T 18103-2013《实木复合地板》、GB 18580-2001《室内装饰装修材料人造板及其制品中甲醛释放限量》，针对样品的外观质量、规格尺寸、面板厚度、浸渍剥离、静曲强度、弹性模量、含水率、漆膜附着力、表面耐磨、漆膜硬度、表面耐污染、甲醛释放量进行了测试。整体测试结果看，三层实木复合地板与多层实木复合地板从使用性能上看区别不大。具体比较结果详见《实木复合地板比较试验结果一览表》

1、环保性能较好

甲醛释放量指标是反映实木复合地板环保性能的一项指标。实木复合地板制作时大多采用氨基树脂胶黏剂，实木复合地板的甲醛释放量如果超过标准限制，在使用过程中会不利于居住者的人体健康。根据检测结果显示，30款样品的甲醛释放量整体水平较好，说明目前企业对环保性能比较重视，环保指标控制较严格。

2、含水率控制较好

含水率反映了地板自身的含水量。如果地板的含水率过低、过高或不均匀，都会导致产品在使用过程中出现变形翘曲或开裂，影响产品的使用性能和使用寿命。GB/T 18103-2013《实木复合地板》中要求含水率在5%~14%之间，检测的30款样品含水率均在该范围内，含水率控制较好。

3、个别样品宽度偏差较大

从整体看，30款实木复合地板样品的外观质量、尺寸偏差等均表现良好，只有2款宽度的偏差

较高。实木复合地板的面板越厚，成本越高，但面板太薄，容易导致地板面层较快磨损。

4、个别样品易开胶，胶合性能不理想

浸渍剥离性能反映了实木复合地板经热水浸泡，干燥后，胶层有无剥离现象。浸渍剥离性能越好，则胶合性能越好，地板使用寿命越长。

结果显示，个别样品有剥离现象。造成产品浸渍剥离的主要原因为：一是原材料把关不严；二是涂胶不均匀；三是热压工艺不合理；四是重视环保指标同时，忽视了浸渍剥离性能。特别是部分进口品牌该性能检测结果不理想。根据企业反馈结果显示，部分进口品牌在该性能表现较差的主要原因是：欧盟等国家的实木复合地板主要关注有毒有害、力学安全、公共安全等指标，对浸渍剥离性能没有要求，因此部分进口地板浸渍剥离检测结果不理想。

5、样品抗折断和抗变形能力强

静曲强度和弹性模量是考核产品在使用中是否容易出现断裂、变形的指标。静曲强度越大，弹性模量越大，地板越不容易断裂，抗变形能力越强。测试结果显示，30款样品的抗折断和抗变形性能均表现良好。

6、漆膜质量拉开了样品之间的差距

表面耐污染、表面耐磨、漆膜硬度、漆膜附着力等性能体现了地板的漆膜质量。

表面耐污染性能是实木复合地板在使用中表面抗污染能力。试验中采用咖啡、色酒、食用醋、食用酱油、红墨水、口红、指甲油、印油、黑色鞋油和5%碳酸钠水溶液作为污染物，并使用脱脂棉花进行擦拭。30款样品中，28款检测结果为无污染痕迹；2款经红墨水污染后有污染腐蚀痕迹，其他污染物无污染痕迹。

表面耐磨性能是反映产品的表面抵抗摩擦能力的一项指标。测试结果显示，29款样品中有1款耐磨性能较差。耐磨性能差的地板在使用中漆膜磨损快，使用周期短。

漆膜硬度是反映漆膜抵抗硬物压入其表面的能力。漆膜的硬度越高说明抗压能力越强，不容易出现

压痕。结果显示有4款样品的漆膜硬度表现不佳。

漆膜附着力主要反映实木复合地板表面油漆与基材的结合强度。漆膜附着力越好，使用过程中漆膜越不易脱落，地板的使用周期越长。按照国家标准规定，割痕及割痕交叉处允许有少量继续剥落，不会对使用造成影响。

三、选购提示

1、确定种类及数量

一般来讲，三层实木复合地板的价格高于多层实木复合地板。同一品牌的实木复合地板并非价格越高性能更优，消费者可根据室内整体风格确定颜色、款式，选择性价比高的产品。

实木复合地板的规格尺寸也有多种，购买前确认需要铺装地板的面积，商家会计算所需的数量。如果家里是地采暖，要确认所购产品是否适用于地采暖使用，并要求经营者在购买合同中注明。

根据比较试验样品的购买经验，有的商家把“浸渍纸层压板饰面多层实木复合地板”当作实木复合地板出售。浸渍纸层压板饰面多层实木复合地板是将浸过胶的耐磨纸和装饰纸（也就是浸渍胶膜纸）贴于实木复合地板板材的表面，消费者在购买时一定要分辨清楚，地板的面板是木单板还是浸渍胶膜纸。

2、看板面质量、加工精度

质量较好的商品通常表面光泽均匀、无裂纹、腐朽、夹皮、死节、虫眼等材质缺陷。

消费者可用简便的方法鉴别加工精度。地板铺装前，通常可将5-10块地板在平地上模拟铺装，用手摸和目测的方法观察其拼缝是否平整、光滑，榫槽咬合是否合适。国家标准要求：拼装离缝平均值≤0.15mm，拼装离缝最大值≤0.20mm，拼装高度差平均值≤0.10mm，拼装高度差最大值≤0.15mm。

3、选油漆质量

板面经过油漆加工后均称其为漆板，挑选时要注意：漆面要均匀、光洁、平整、无漏漆、无气泡、无龟裂。如果有问题，立即联系销售人员进行退换。

4、看检验报告

购买时可要求经销单位提供权威部门出具的质量检验报告，不仅关注环保是否合格，也要注意查看其它性能指标是否合格。

5、检查标识、包装

购买地板的包装上的标识应印有生产厂名、厂址、树种名称、等级、规格、数量、执行标准等，包装箱内应有检验合格证，包装应完好无破损。

6、建议到正规的建材超市或建材专业市场购买地板，一般情况下，主流品牌的质量和售后更有保障。

四、日常维护保养提示

1、铺设完工的实木复合地板，尽量减少太阳曝晒，以免油漆长期在紫外线照射下，提前老化、开裂。如安装完毕暂且不住，不能用塑料薄膜或报纸盖上，以免时间长表面漆膜发粘、失去光泽。

2、要注意避免金属锐器、玻璃瓷片、鞋钉等坚硬器物划伤地板；移动家具时不应直接在地板上推拉，应抬起挪动并轻放。

3、局部板面不慎沾有污迹应及时清除，若有油迹或颜料，可用抹布或拖把用温水沾少量的洗衣粉擦洗。

4、室内的地面不能大面积进水，雨季来时要随时关好窗户，避免被雨水淋湿。清洁时用吸尘器或半干抹布打理，最好不要用带水的拖布抹地，如不慎将水撒在木地板上，要立即用干布将水抹去，防止水分从地板接缝处渗漏。

5、根据使用者需要，可使用木地板油精或木地板蜡进行地板保养。上蜡前先将地板擦拭干净，然后在表面均匀地涂抹一层地板蜡，稍干后用软布擦拭，直到平滑光亮。

中国消费者协会

实木复合地板比较试验测试结果一览表																		
编号	商标	产品名称	生产/销售单位	测试地	规格尺寸（长*宽*厚）	元/平米	甲醛释放量	含水率	尺寸偏差（长度、宽度、厚度、对角线、翘曲度、弯曲度）	胶合性能	抗冲击性能		漆膜质量					
										浸渍剥离	静曲强度	弹性模量（单位：Mpa）	漆膜硬度	表面耐磨	表面耐污染	漆膜附着力		
1	生活家	三层实木复合地板	生活家地板 巴洛克木业（中山）有限公司	居然之家（金源店）	1900*190*15	509	0.2	☺	☺	★★★★★	★★★★★	6810	★★★★★	4H	★★★★★	★★★★★	☺	★★★★
2	德尔	三层实木复合地板	德尔未来科技股份有限公司	乐华梅兰（科兴店）	1210*148*14	255	0.2	☺	☺	★★★★★	★★★★★	6960	★★★★★	4H	★★★★★	★★★★☆	☺	★★★★
3	瑞嘉唯美	三层实木复合地板	敦化市瑞源木业有限公司	红星美凯龙（北四环店）	1200*189*15	295	0.1	☺	☺	★★★★	★★★★☆	4710	★★★★☆	1H	★★★	★★★★☆	☺	★★★★
4	圣象	三层实木复合地板	北京圣象木业有限公司	居然之家（金源店）	1860*189*15	425	0.3	☺	☺	★★★★★	★★★★	5510	★★★★☆	2H	★★★★	★★★★★	☺	★★★★★
5	书香门地	三层实木复合地板	书香门地（上海）新材料科技有限公司	居然之家（丽泽店）	1210*148*15	465	0.1	☺	☺	★★★★★	★★★★	5230	★★★★☆	2H	★★★★	★★★★☆	☺	★★★★★
6	欧典	三层实木复合地板	伊春新明家具有限公司	集美家居（大红门）	1210*165*15	322	0.4	☺	☺	★★★★★	★★★★	5860	★★★★☆	3H	★★★★☆	★★★★	☺	★★★★
7	大自然	三层实木复合地板	大自然地板、河南省商丘市夏热木业有限公司	蓝景丽家（大钟寺店）	1210*165*16	300	0.1	☺	☺	★★★★	★★★★	4190	★★★★☆	2H	★★★★	★★★★☆	☺	★★★★★
8	圣典	三层实木复合地板	麦牛模基木业（北京）有限责任公司	集美家居（北苑店）	1210*162*15	320	1.5	☺	☺ 2块样品宽处端部较大	★★★★☆	★★★★	6170	★★★★★	3H	★★★★☆	★★★★☆	☺	★★★★
9	安信	三层实木复合地板	安信伟光（上海）木材有限公司	集美家居（大红门）	1210*150*15	331	0.1	☺	☺	★★★★★	★★★★	4990	★★★★☆	2H	★★★★	★★★★★	☺	★★★★★
10	得高Karelia	三层实木复合地板	产地：芬兰	居然之家（丽泽店）	2266*188*14	509	0.1	☺	☺	★★	★★★★	5860	★★★★☆	3B	★★	★★★★	☺	★★★★★
11	BOEN	三层实木复合地板	上海柏鹍家居有限公司（中国总代理）/原产地：立陶宛	居然之家（北四环）	2200*215*13	460	0.4	☺	☺	★★	★★★★☆	4710	★★★★☆	1H	★★★	★★★★☆	☺ 样品靠木片边缘处有微小颗粒脱落，其他材料物层脱落无异常	★★★★★
12	必美SCHUCHE R	三层实木复合地板	产地：奥地利	居然之家（丽泽店）	2200*182*14	532	0.2	☺	☺	★★★	★★★★☆	4720	★★★★☆	4H	★★★★★	★★★★	☺ 样品靠木片边缘处有微小颗粒脱落，其他材料物层脱落无异常	★★★★★
13	Moland	三层实木复合地板	芬兰（北京）建筑装饰材料有限公司 原产地：爱沙尼亚	居然之家（北四环店）	2200*204*14	632	0.4	☺	☺	★★	★★★★	5190	★★★★☆	1H	★★★	★★★★	☺	★★★★
14	德尔	多层实木复合地板	德尔未来科技股份有限公司	乐华梅兰（科兴店）	910*127*15	374	0.2	☺	☺	★★★★★	★★★★	5230	★★★★☆	3H	★★★★☆	★★★★★	☺	★★★★
15	保得利	多层实木复合地板	中山市大中居安德木制品厂有限公司	百安居	1210*165*15	298	0.2	☺	☺	★★★★★	★★★★☆	6480	★★★★★	3H	★★★★☆	★★★★★	☺	★★★★
16	富林满家	多层实木复合地板	潍坊市林江木业有限公司	居然之家（金源店）	1210*167*15	200	0.2	☺	☺ 3块样品宽处端部较大	★★★★☆	★★★★	4770	★★★★☆	4H	★★★★★	★★★★☆	☺	★★★★
17	圣象	多层实木复合地板	圣象集团有限公司荣誉出品	百安居	1210*143*15	328	0.2	☺	☺	★★★★★	★★★★☆	6000	★★★★★	2H	★★★★	★★★★★	☺	★★★★★
18	百得适	多层实木复合地板	上海德胜木业有限公司	百安居	1210*195*15	249	0.2	☺	☺	★★★★★	★★★★	5710	★★★★☆	2H	★★★★	★★★★	☺	★★★★★
19	菲林格尔	多层实木复合地板	上海菲林格尔木业股份有限公司	居然之家（八角店）	1210*160*12	378	0.2	☺	☺	★★★★★	★★★★☆	6750	★★★★★	2H	★★★★	★★★★☆	☺	★★★★★
20	世友	多层实木复合地板	中外合资浙江世友木业有限公司	红星美凯龙（北四环店）	1210*165*15	371	0.1	☺	☺	★★★★★	★★★★☆	6240	★★★★★	2H	★★★★	★★★★☆	☺	★★★★★
21	书香门地	多层实木复合地板	书香门地（上海）新材料科技有限公司	居然之家（丽泽店）	1210*148*15	394	0.1	☺	☺	★★★★★	★★★★☆	5700	★★★★☆	2H	★★★★	★★★	☺	★★★★★
22	瑞嘉	多层实木复合地板	北京市通州区聚鑫尚名房产产业发展有限公司	红星美凯龙（北四环店）	1210*166*15	225	0.1	☺	☺	★★★★★	★★★★	5760	★★★★☆	2H	★★★★	★★★★☆	☺	★★★★★
23	大自然	多层实木复合地板	大自然地板、中山市美迪亚木业有限公司	蓝景丽家（大钟寺店）	1210*166*15	267	0.2	☺	☺	★★★★★	★★★★☆	5920	★★★★☆	2H	★★★★	★★★★	☺	★★★★
24	生活家	多层实木复合地板	巴洛克木业（中山）有限公司	集美家居（大红门）	1210*165*14.6	289	0.2	☺	☺	★★★★★	★★★★☆	7000	★★★★★	3H	★★★★☆	★★★★☆	☺	★★★★
25	安信	多层实木复合地板	安信伟光（上海）木材有限公司	集美家居（大红门）	1212*165*15	440	0.4	☺	☺	★★★★★	★★★★	5010	★★★★☆	3H	★★★★☆	★★★★☆	☺	★★★★
26	圣典	多层实木复合地板	北京南美德仕木业加工厂	集美家居（北苑店）	1210*167*15	175	0.2	☺	☺	★★★★★	★★★★	5520	★★★★☆	2H	★★★★	★★★★☆	☺	★★★★
27	久盛	多层实木复合地板	久盛地板有限公司	居然之家（金源店）	1200*167*15	296	0.2	☺	☺	★★★★★	★★★★☆	5820	★★★★☆	3H	★★★★☆	★★★★★	☺	★★★★
28	德仕世家	多层实木复合地板	北京南美德仕木业加工厂	城外诚（肖村桥）	1210*167*15	187	0.2	☺	☺	★★★★★	★★★★	5170	★★★★☆	3H	★★★★☆	★★★★☆	☺	★★★★
29	巴莉克	多层实木复合地板	居然之家（十里河店）	居然之家（十里河店）	1210*167*15	285	0.2	☺	☺	★★★★★	★★★★☆	6270	★★★★★	4H	★★★★★	★★★★☆	☺	★★★★
30	梦天美地	浸渍纸层压装饰面多层实木复合地板	居然之家（十里河店）	居然之家（十里河店）	1210*168*15	153	0.2	☺	☺	★★★★★	★★★★☆	6940	★★★★★	——	——	——	☺	——

说明：

1. 比较试验结果只对所购买的作品负责，不代表品牌其他批次的产品质量情况。部分样品的商品信息是通过购买时签订的合同中得到。任何单位不得擅自使用本次比较试验结果作宣传。

2. 表中“*”越多，表示该性能指标越好，“☆”相当于半个“*”。

3. 实木复合地板按照甲醛释放量进行分级，E1级不大于1.5mg/L，可直接用于室内。

4. 含水率是指地板自身的含水率。表中“0”表示样品含水率在标准要求范围内。

5. 尺寸偏差考核样品的长度、宽度、厚度、边线直度、边线弯曲度，表中“-0”表示样品外观质量良好和良好，“+0”表示样品经测试后质量偏差较大。

6. 浸渍剥离是反映产品胶合性能的一项重要指标，评价产品在使用过程中开裂难易程度。

7. 静曲强度和弹性模量性能中，数据越高，表示抗断裂和抗变形能力越强。

8. 表面耐磨是反映产品的表面抵抗摩擦能力的一项指标。

9. 表面耐污染是反映实木复合地板的表面对外界污染的耐受性。表中“-0”表示样品表面经污染后经擦拭无污染痕迹，“+0”表示经红墨水污染测试后有污染痕迹，其他污染物测试后无污染痕迹。

10. 漆膜硬度是反映漆膜抵抗硬物压入其表面的能力。H面硬度数值越大漆膜硬度越好，附着的漆膜抗冲击性能越好。

11. 漆膜附着力是反映漆膜与基材表面之间结合牢固程度的一项指标。

12. 30号样品为浸渍纸层压装饰面板多层实木复合地板，其表面为浸渍纸饰面，表面耐磨、漆膜硬度和漆膜附着力性能测试方法与实木复合地板的测试方法不同，不能与其他样品作比较。

消费警示： 谨慎选购空调

在夏季即将到来之日，许多消费者打算购买空调，或更换功能严重退化的空调。如何选购令您满意的空调，明光市消保委在此发出消费警示提醒您，在选购空调时应注意下面几个事项：

一：避免概念混淆，不盲目追求时尚

空调市场新品迭出，光触媒、冷触媒、氧吧、负离子、纳米等健康空调概念五花八门。而据了解，除了光波空调之外，目前所有“健康空调”都没有通过国家权威机构检测，厂家大肆宣扬的各种概念、各种功能不乏水分。消费者在选购时，要综合考虑产品的性能价格比，不应盲目追求时尚，花钱买回一堆“花哨”的功能。

二：查验认证标志

目前空调产品具有强制性的认证标志有两个：一是“3c标志”，由国家认证认可监督管理委员会发放；二是“能效标志”，其包含的能效比共分五级，最高为一级，五级最低。选购空调时，消费者要重点查看这两个标志，不要被其他认证所主导。

三：要看准品牌

现在市场上的空调品牌较多，有国内的，有国外的，大都有自己独特的广告宣传，让消费者难以抉择。建议在选购空调时尽量挑选大品牌有保障的空调厂商购买。有大品牌的空调可以选择，就不要考虑其他山寨品牌的空调。这样在日后的使用中质量以及售后都会有保障。压缩机是空调器的核心，有质量保证的空调“心脏”当然有保障。

四：国家三包保障消费者合法权益

空调属于国家规定的三包商品，整机三包有效期为一年，主要部件（包括：压缩机、风扇电机、温控器）三包有效期为三年。空调整机自购买之日起7日内出现性能故障，消费者可要求全额退货或换货。15日内出现性能故障，消费者可要求换货或修理。三包期内空调经两次修理仍不能正常使用的，消费者可凭维修记录要求更换同规格同型号的空调，如没有同规格同型号的空调可要求退货。

明光市消保委

“疯狂”的瘦脸针

2017年2月22日起，北京市食药监局联合公安、卫计委等部门开展打击非法销售假药“瘦脸针”（即A型肉毒毒素）专项行动。本次专项行动破获销售假药案5起，刑事拘留犯罪嫌疑人8名。其中3月13日下午，执法人员查处了位于东城区美博城和朝阳区姚家园地区的3家美容商户，在现场发现涉嫌未经批准进口的“瘦脸针”9支和注射器。

而据央视《每周质量报告》调查：非正规机构的瘦脸针90%是假冒伪劣品。而从事医疗整形业务的所谓整形机构没有相关手续，实施医疗整形的老板甚至连必要的医师资格证都没有。

典型案例

打瘦脸针致发炎流脓

据央视报道，无锡的孙小姐一直想打瘦脸针，去了好几家正规大医院咨询，因为价格问题而犹豫再三，最后购买了朋友圈里卖的25元“瘦脸针”，并去了一家小诊所注射。没想到过了几天脸开始出现凹凸不平的结块物，并开始发炎流脓，不得不接受手术治疗，手术费前后花去3万多元。

记者调查

“瘦脸针”市场问题多

未经批准的“瘦脸针”是从哪里来的?注射后对人体有什么危害?记者近日进行了调查。微商的“瘦脸针”来路成谜3月21日，记者找到可以做微整形的微商陈先生。记者以打“瘦脸针”为由进行咨询。陈先生告诉记者，就“瘦脸针”来说，由于产品分为进口、合资还有国产的，其一支针剂的价格在2000元到6000元不等，确定要做价格还可以优惠。同时，他们会介绍专业整形医院的医生来做。但具体在哪里进行手术，陈先生并未透露，只是告诉记者，交钱后会进行通知。业内人士姜女士向记者透露，微信圈类似微整形现象一般是在私下无证的诊所里面进行，包括在私人的住所或者是临时开的宾馆的里面给人家注射。

10分钟教会打瘦脸针

27岁的小赵大学毕业后看到了微整形的前景，于是自己在网上买了瘦脸针、美白针等微整形工具就开起了自己的微整形诊所。据小赵透露，“这些其实很简单，把打针的步骤记住就可以，但害怕出事，做了两个月我就关门了。”

最近两年，伴随着没有资质证书的微整机构遍地开花。微整形培



训机构也是应运而生。济南艾魅力医美美容有限公司负责人承诺：“瘦脸，十分钟我就教会你。100%，包括配药、包括打针，7800元培训费。送1600元产品。课程持续三天半。”

瘦脸针价差近4000元

除了朋友圈整形、美容院整形外，整形医院是大多数市民信任的整形机构。但记者在走访成都多家美容医院后发现，这些医院同类项目的收费标准并不一致。拿瘦脸针来说，各机构收费从480元到4000元不等，价格最大差距接近4000元。

权威数据

瘦脸针仅两种正规

据了解，瘦脸针实质上就是A型肉毒毒素，实际原价并不高，它通过阻断神经和肌肉之间的信息传导，从而引起肌肉的松弛性麻痹，以致面部肥大肌肉萎缩，达到瘦脸目的。

2008年，卫生部、国家食药监总局联合发文，将A型肉毒毒素及其制剂列入毒性药品管理，采取定点经营。目前，国家食药监总局仅批准上市了两种注射用A型肉毒毒素，一种是兰州生物制品研究所生产的国产产品，商品名为衡力;一种是Alergan Pharmaceuticals Ireland生产的进口产品，商品名为保妥适(BOTOX)。

医生说法

瘦脸针不是人人都适用

如今打瘦脸针备受年轻人追捧，但实际上，不是人人都能打瘦脸针。

药品不良反应监测数据显示，使用A型肉毒毒素的常见不良反应包括，眼周局部肿胀、精神障碍、肌肉僵硬、说话流口水、头痛、睡眠障碍、感觉异常等。不当使用或过量使用注射用A型肉毒毒素可能会引起肌肉松弛麻痹，严重时可能会引发呼吸衰竭、心力衰竭等症状。

“目前，瘦脸针分为进口和国产的，进口比国产的贵，而因为业界美容医师的水平差距较大，当医生的注射经验、权威性、口碑以及技术水平的级别不同时，收费也不同;另外正规医院能够最大程度的保证手术的完美效果和安全性，所以医院规模不同也会导致费用差异。”四川省人民医院整形外科医生张寒说，整形美容已经超过了生活美容的范畴，属于医疗美容服务，按照相关规定对于从事医疗美容的机构有严格的资质要求、环境要求和技术要求。建议广大市民美容、整形、微创等手术应到正规医疗场所进行，切勿在私人处所注射来路不明的药物。

央视《每周质量报告》

关于规范预付式消费的几点建议

作为一种互惠双赢、刺激消费的新型消费模式，预付式消费在我国的蓬勃发展有其现实基础和意义。预付式消费对于经营者来说是一种信用经营，消费者基于经营者优惠消费条件等承诺而交付预付资金。然而，这类预付式资金大多游离于金融等监管体系之外，极大可能造成金融风险，给消费者的预付资金带来安全隐患。2015年11月2日，《全国人民代表大会常务委员会执法检查组关于检查〈中华人民共和国消费者权益保护法〉实施情况的报告》（以下简称《报告》）指出，预付式消费领域问题突出，大量发卡行为未纳入监管，不法商家服务缩水，非法集资，甚至关门跑路，引发群体性事件。《报告》认为国务院应出台适用于全部市场主体发卡行为的行政法规，督促有关部门加强对预付卡消费的管理。从近期北京、上海、江苏、广东、广西等多省市工商和市场监管部门以及部分地方消协组织公布的投诉受理数据来看，预付卡消费投诉状况呈上升趋势，预付式消费监管存在困难，解决率相对较低，成为当前消费热点与维权难点。本次调查体验结果表明，预付式消费的各个环节中存在的问题，在不同城市、不同行业、不同卡型等方面均普遍存在，一些商家通过无证或超范围经营、诱导高额存费、制定霸王条款、违反合同约定、变相强制服务等方式，侵害了消费者合法权益。为了营造良好的信用消费环境，引导消费者合理选择预付式消费，促进预付式消费模式的健康发展，中国消费者协会提出如下建议：

一、政府层面：完善法律制度，加大惩戒力度

尽管国家已制定了全国性的针对单用途预付卡的相关管理办法，部分地区也出台了地方性规范政策，但在调查体验中，消费者多次遇到商家违规经营、不签合同、不提供纠纷解决办法的情况，使得消费者遭遇纠纷矛盾时无凭无据，无法维权。究其根本，还是由于相关法律法规尚待完善、监管力度薄弱，难以满足目前问题众多、纠纷繁杂的预付式消费实践的制度需求，也难以从根本上治理预付式消费问题。因此，从政府层面来看，要破解预付式消费监管难题，可从完善立法、依法监管、严惩违法、创新监管方式等入手。

第一，继续完善法律法规，使消费者有法可依。2012年出台的《单用途商业预付卡管理办法（试行）》（以下简称《办法》）正式将单用途预付卡纳入法律监管范围，并对预付卡发行企业备案、预付卡发行与服务、预付资金管理、监督管理和法律责任都有明确的规定，但其内容仍然存在缺陷，如未明确发卡企业的责任和义务、违约责任、消费者救济途径、明示场所租赁期限等。发卡企业若出现调查中的卷款跑路情况，消费者无法从《办法》中寻找解决方法，维护自身权益。因此，相关部门应加快修订和完善相关预付卡及预付式消费的法律规定，积极推行合同示范文本，提高合同规范性和普及性，防止发生体验中暴露出来的不签合同、合同内容存在不平等格式条款等损害消费者利益的事件。

第二，明确监管细则，加大监管力度。如《办法》中第二章备案部分，虽明确规定发卡企业需在商务部门备案，但是落实相关备案细则需要商务、工商等做好衔接配合，做到应备尽备，并向社会公示，确保消费者可以查询获知。又如《办法》第五章尽管明确规定中央及地方商务部应设立紧急预案、对发卡企业进行不定期检查等，但这些条款均未具体到细节层面，使监管无法落到实处。因此，应当细化监管办法，明确监管部门和监管职责，加大监管力度，避免推诿扯皮，强化对发卡企业进行规范管理。

第三，增大违法成本，严惩失信商家。从《办法》中第六章法律责任部分可以看到，对违反相关法律的企业仅处以最多不超过三万元罚款，而在调查体验中，我们可以看到不少商家推行的预付卡金额高达万元以上，处罚力度只相当于几张预付卡费用，对经营者无法形成威慑力。因此，商务、工商和市场监管、公安等部门应加大监管力度，一方

面让消费者及时止损，另一方面要严惩并曝光失信商家，增加商家违法成本，使“失信者”得不偿失。消费者投诉预付卡商家一经查证属实，情节严重的应当纳入信用黑名单，并向社会公示。

第四，引入第三方支付方式或行业保证金制度等资金监管方式，为消费者预付式消费提供信用保障。预付式消费具有信用性、信息不对称性等特点。尽管消费者与经营者均是在自由意愿下签订合同，具有形式公平，可一旦消费者交付预付资金后，消费者已经丧失了根据经营者履约情况进行救济的机会。然而，利用第三方支付方式或行业保证金制度等资金监管方式，能有效提升预付式消费的信用性，促进经营者诚实守信、依法经营。例如，在调查体验中，许多商家并未明示相关经营证件，消费者即使当场询问要求查看，对方也可能借故说没有挂出或不在店里。

二、行业层面：加强行业自律，提升从业人员素质

服务业作为当代中国经济转型的主力军之一，其带来的经济效益、就业机会都功不可没。然而，由于我国服务业发展起步晚，发展速度快，相关政策尚待完善，整个行业仍存在不少问题，如在调查体验中，部分商家或擅自变更优惠条款，或直接拒绝兑现承诺，不仅降低了消费者对预付式消费和商家的信任，而且危害到整个行业的信誉，延缓了行业发展速度。因此，从行业层面来看，可从管理机制、行业自律、从业人员素质等方面进行提升。

第一，完善预付式消费管理机制，制定合法合规的预付式消费管理办法。一份完整、规范的合约是解决纠纷的重要凭证和依据，企业当首先从完善机制、规范合约做起。本次调查体验发现众多商家不签订合同，美容美发、洗衣、洗车行业问题尤为突出，签订合同的商家合同内容参差不齐。因此，各行各业需首先完善合同内容，严格按照法律法规要求制定内容全面的合同。对于未要求签订合同的消费者也要积极主动签订合同，为其权益提供保障。

第二，加强行业自律，维护市场秩序。很多商家为诱导预付资金，吸引消费者，搬出各种浮夸、虚华的优惠说辞，而事后出尔反尔，优惠承诺无法兑现，变相地使消费者利益受损。为防止这类现象发生，除政府加强监管力度外，更需要的是行业自律，引导企业树立责任意识，坚持诚信、规范、合法经营，不做虚假和夸大宣传广告。

第三，提升从业人员素质，端正服务态度。在预付式消费调查中，我们看到某些商家在办卡前时积极主动，热情地介绍预付卡优惠详情；而当体验员在办卡中询问签合同、是否提供发票时，服务人员的解释就有些强词夺理。因此，我们建议商家择优挑选从业人员，通过加大培训力度，端正服务态度，提升从业人员素质。

三、消费者层面：树立主动维权意识，提高维权能力

消费者作为预付式消费行为的主体之一，应对自己的消费行为保持理性。在放线调查中，我们发现部分消费者易被各类优惠宣传所诱惑，过于信任商家，且缺乏合同、契约意识，疏于获取和留存证据，从而导致在纠纷发生时维权无力。因此，要避免预付式消费的潜在风险，全社会都应当加强对消费者的风险警示教育，增强消费者的主动维权意识。消费者可从企业信用、合同内容、投入风险、信息备份和积极维权等方面主动防范此类问题。为此，我们建议：首先，办理各类预付卡时，消费者应了解清楚经营者的市场信誉和经营状况，尽量选择规模较大、证照齐全、市场信誉好、经营状态佳的企业，千万不可因某商家优惠幅度较大而忽视了潜在的风险；第二，消费者在签订合同前，应认真阅读有关会员细则、服务合同等格式文本，详细了解自己的权利和义务，特别要注意其中的限制性规定，不要被经营者的各种优惠条件所迷惑；第三，消费者要尽量避免一次投入过高，承担过大风险；第四，在消费过程中，消费者应注意保留章程、协议、发票等相关证据，发生问题及时向当地消费者协会投诉，或向有关行政主管部门申诉；第五，消费者应对一些金额大的消费卡做好备份，即每次消费完毕后让商家签字确认，以防卡内余额缺失；第六，消费者在消费卡使用过程中，一旦发现商家存在非法吸储、携款潜逃等恶意侵权迹象的，应及时向公安机关报案，积极维护自身消费者的权益，也帮助其他消费者减少损失。

摘自中国消费者协会预付式消费调查体验报告

《民法总则》十大亮点解读

《中华人民共和国民法总则》（以下简称《总则》）已于2017年3月15日第十二届全国人民代表大会第五次会议通过，并将于2017年10月1日起施行。下面对《总则》中的十大亮点进行解读。

亮点一：明确胎儿利益保护

《总则》第十六条规定，涉及遗产继承、接受赠与等胎儿利益保护的，胎儿视为具有民事权利能力。但是胎儿娩出时为死体的，其民事权利能力自始不存在。

解读：《总则》第十三条的规定，自然人从出生时起到死亡时止，具有民事权利能力，依法享有民事权利，承担民事义务。自然人享有民事权利能力的时间起点为出生时，终止时间为死亡时。由于胎儿尚未出生而成为独立的个体，因此，不具有民事权利能力。

《总则》出于对胎儿权益进行保护的目，列举了在为“遗腹子”保留必要的继承份额的制度及接受赠与的权利等方面，胎儿被视为具有民事权利能力。

亮点二：以年龄来划界的限制民事行为能力人的年龄下调为8周岁

《总则》第十九条规定，八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人，实施民事法律行为由其法定代理人代理或者经其法定代理人同意、追认，但是可以独立实施纯获利益的民事法律行为或者与其年龄、智力相适应的民事法律行为。

解读：与《民法通则》对比发现，限制民事行为能力人年龄下限标准由十周岁下调到八周岁。随着社会经济的发展、生活教育水平的提高，现在儿童的心智水平和发育状况远远高于以前同龄阶段儿童的水平。此阶段的未成年人已经可以独立实施某些民事行为，并且能对自己的一些行为作出独立判断。年龄下限的下调，有利于尊重这一阶段未成年人的自主意识，保护其合法权益。

亮点三：再次强调抚养赡养义务

《总则》第二十六条规定，父母对未成年子女负有抚养、教育和保护的义务。 成年子女对父母负有赡养、

扶助和保护的义务。

解读：上述规定在未成年人保护法、反家庭暴力法等相关法律中都有规定，此次《总则》中再一次强调了父母对未成年子女的抚养教育保护义务，成年子女对父母的赡养扶助保护义务，以强调作为父母和成年子女的家庭责任，弘扬我国的传统美德。

亮点四：扩大监护对象范围

《总则》第二十一条规定，不能辨认自己行为的成年人为无民事行为能力人，由其法定代理人代理实施民事法律行为。第二十二条规定，不能完全辨认自己行为的成年人为限制民事行为能力人，实施民事法律行为由其法定代理人代理或者经其法定代理人同意、追认，但是可以独立实施纯获利益的民事法律行为或者与其智力、精神健康状况相适应的民事法律行为。

解读：《民法通则》把监护的人群分为两类，即未成年人和精神病人。此次《总则》将丧失或者部分丧失民事行为能力成年人加入了监护范围而进行保护。监护对象的范围的扩大，有利于加强了对弱势群体的保护。

亮点五：单位将不作为监护人

《总则》第二十七条规定，父母是未成年子女的监护人。未成年人的父母已经死亡或者没有监护能力的，由下列有监护能力的人按顺序担任监护人：（一）祖父母、外祖父母；（二）兄、姐；（三）其他愿意担任监护人的个人或者组织，但是须经未成年人住所地的居民委员会、村民委员会或者民政部门同意。

解读：《民法通则》规定，单位有担任监护人的职责。《总则》在监护人中删掉了民法通则中规定的单位，增加了有关其他愿意担任监护人的组织。

亮点六：完善撤销监护人情形

《总则》第三十六条规定，监护人有下列情形之一的，人民法院根据有关个人或者组织的申请，撤销其监护人资格，安排必要的临时监护措施，并按照最有利于被监护人的原则依法指定监护人：

（一）实施严重损害被监护人身心健康行为的；

（二）怠于履行监护职责，或者无法履行监护职责并且拒绝将监护职责部分或者全部委托给他人，导致被监护人处于危困状态的；

（三）实施严重侵害被监护人合法权益的其他行为的。

本条规定的有关个人和组织包括：其他依法具有监护资格的人，居民委员会、村民委员会、学校、医疗机构、妇女联合会、残疾人联合会、未成年人保护组织、依法设立的老年人组织、民政部门等。

前款规定的个人和民政部门以外的组织未及时向人民法院申请撤销监护人资格的，民政部门应当向人民法院申请。

解读：通过列举的方式，进一步完善了民法通则中的撤销监督制度。为了保护被监护人的利益，在极其恶劣的情况下，有关人员可以向法院提出撤销监护人资格的请求。

亮点七：新增非法人组织为民事主体

《总则》将第四章列为非法人组织。第一百零二条规定，非法人组织是不具有法人资格，但是能够依法以自己的名义从事民事活动的组织。非法人组织包括个人独资企业、合伙企业、不具有法人资格的专业服务机构等。

解读：根据《民法通则》的规定，我国只有两类民事主体：自然人和法人。随着社会经济的不断发展，类似于个人独资企业、独立从事民事活动的机构等都在以自己的名义从事民事活动，但在法律上没有地位，《总则》将赋予其法律地位以便于其从事民事活动。因此，单独列为非法人组织。

亮点八：细化了知识产权的范围，增加保护数据、虚拟财产规定

《总则》第一百二十三条规定，民事主体依法享有知识产权。知识产权是权利人依法就下列客体

享有的专有的权利：（一）作品；（二）发明、实用新型、外观设计；（三）商标；（四）地理标志；（五）商业秘密；（六）集成电路布图设计；（七）植物新品种；（八）法律规定的其他客体。

第一百二十七条规定，法律对数据、网络虚拟财产的保护有规定的，依照其规定。

解读：为了进一步强调对知识产权的保护，《总则》对知识产权保护的类型进行了列举，并明确将数据、网络虚拟财产列入其中。这为一些与此相关的法律制度的制定以及一些新型案件的审理等提供依据。

亮点九：普通诉讼时效期间由两年延长为三年

总则》第一百八十八条规定，向人民法院请求保护民事权利的诉讼时效期间为三年。法律另有规定的，依照其规定。

解读：《民法通则》规定，普通诉讼时效期间为两年。为了有利于保护债权人的利益，《总则》将普通诉讼时效期间延长为三年。

亮点十：对未成年人遭受性侵害的损害赔偿请求权的诉讼时效起算点作了明确的规定

《总则》第一百九十一条规定，未成年人遭受性侵害的损害赔偿请求权的诉讼时效期间，自受害人年满十八周岁之日起计算。

解读：未成年人遭受性侵害后因其处于未成年阶段不能及时行使或者不能独立判断是否要通过法律途径主张损害赔偿请求权。《总则》从保护未成年人的角度出发，将行使该项权利的诉讼时效起算点规定为受害人年满十八周岁之日，从而有利于遭受性侵害的未成年人在其成年后通过法律途径主张自己的权利。

炒房者将遭遇麻烦

年底前所有房源接入国家平台

据央视网消息，近日，关于房地产的最大消息是：在今年年底之前，全国所有市县的“不动产统一登记”的房源信息，将全部接入国家级平台。届时，一个人在全国买过几套房，只要进行过登记，就有望依法查询。

不动产登记“四统一”

2017年是实现不动产登记“四统一”的决战年，国土资源部将会同联席会议各成员单位，着力抓好信息平台接入，力争年底前所有市县全部接入国家级信息平台，全面实现“四统一”。

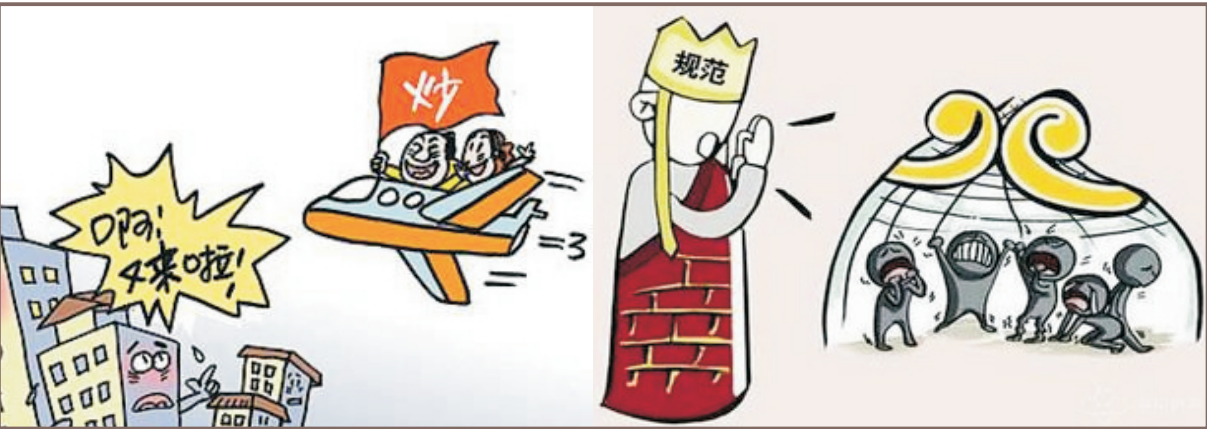
北京大学房地产法研究中心主任楼建波曾撰文指出，落实不动产统一登记制度，核心是必须实现登记机构、登记簿册、登记依据和信息平台的“四统一”。

根据此前国土资源部列出的时间表，2014年建立统一登记的基础性制度，2015年推进统一登记制度的实施过渡，2018年前，不动产登记信息管理基础平台投入运行，不动产统一登记体系基本形成。

炒房者将遭遇麻烦

最迟从2017年12月开始，一个人在全国买过几套房，只要进行过登记，都可以在平台上查到。到那时，谁是贪官污吏，谁在大规模炒房，谁涉嫌在房产上偷漏税，纪委、反贪局、央行、银监会和税务部门将一目了然、一清二楚。

今年年底之后，炒房者也将遭遇麻烦。他们在全国各地的房产、贷款记录等，统统可以被央行、银监会看到，未来国家可以精准地打击炒房者。有过多次贷款购房记录，以及在全国拥有多套房的人，可能无法继续获得贷款资格。（南方日报）



投诉回音

案例1

黄色市张先生：

2014年12月份在一次汽车推销活动上看中了一款汽车，当时交了1000元诚意金和4000元的订金，共计5000元。之后与该汽车销售公司签订了一份新车销售合同，准备通过邮政按揭的方式购买汽车。后因自己的邮政贷款未被批准，导致无法购车。张先生遂与汽车销售公司进行协商，希望退还购车订金。该销售公司认为消费者违约，不予退还。

黄山市消保委：

工作人员查看了消费者提供的新车销售合同，合同上明确写的是“订金”，而收款收据上收款事由一栏标注的是“定金”。约谈了该汽车销售公司的销售经理，指出：合同是当事人或当事双方之间设立、变更、终止民事关系的协议。依法成立的合同，受法律保护。收款收据仅是用于记录收款的凭证。在双方产生消费纠纷时，应以合同的约定为准。

《中华人民共和国担保法》若干问题的解释第118条规定：“当事人交付留置金、担保金、保证金、订约金、押金或者订金等，但没有约定定金性质的，当事人主张定金权利的，人民法院不予支持”。而对“订金”，目前法律上没有明确规定，一般可视为“预付款”，交付和收受订金的当事人一方不履行合同债务时，不发生丧失或者双倍返还预付款的后果。销售方最终同意退还消费者的订金。

案例2

滁州市某消费者：

14岁儿子未经同意于2月12日在滁州某品牌手机店购买了一部价值1700元左右的手机，由于是未成年人没有身份证未办理入网，要求退货。

滁州市消保委：

工作人员及时联系双方核实情况，消费者所反映情况基本属实。根据《民法通则》第十二条的规定，十周岁以上的未成年人进行与他的年龄、智力不相适应的民事活动，由他的法定代理人代理，或者征得他的法定代理人的同意。《合同法》第四十七条规定，限制民事行为能力人订立的合同，经法定代理人追认后，该合同有效。

本案中，未成年人是限制民事行为能力人，其购买手机行为的有效性取决于他的法定代理人即其父的追认。事实表明，其父拒绝追认该合同，因而合同无效，故支持其退货要求。因手机耳机等配件消费者提供不出来，经调解，双方达成一致，经营者收回手机，退还人民币1500元。

案例3

巢湖市李某：

2015年11月11日在巢湖市某商场购买了价值一万六千多元的雷达手表，经多次维修后仍然出现同样的故障，不能正常使用，无耐之下投诉。

巢湖市消保委：

接到投诉后，工作人员第一时间赶赴现场，进行调解。手表已经多次修理无法使用，根据《部分商品修理更换退货责任规定》第十一条规定，在三包有效期内，修理两次仍不能正常使用的产品，销售者应当调换。根据《部分商品修理更换退货责任规定》第十三条规定，符合换货条件的，消费者不愿调换而要求退货的，销售者应当予以退货，对已使用过的商品按本规定收取折旧费。经过工作人员耐心细致地调解，双方最终握手言和，商家同意扣除折旧费及表扣更换费用共计4226元，返还消费者12694元。

案例4

淮南市刘女士：

我与某装饰公司签订装饰合同，合同约定完工后保修3年，现在才一年，房屋墙面和吊顶出现裂隙，装修公司却以房屋本身有质量问题为由，拒绝保修，遂投诉。

淮南市消保委：

接到投诉后，联系经营者，经营者仍表示出现裂隙是房屋质量引起的。为辨明事情发生的原因，妥善解决该起纠纷，我会决定邀请淮南市装饰行业协会一起，前往消费者家中，查看现场。经行业专家判断，消费者家中出现的裂隙，可能是施工中操作不规范造成的，经过维修，能够解决。市消保委在消费者家中现场调解，最终经营者与消费者达成一致，近期上门维修。